

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 18.11.2024 09:34:54
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf7441d1ca5b711a67089

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра таможенного дела и мировой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
« 8 » 11 2024 г.



**«Международная корреспонденция и
документация»**

Методические рекомендации по подготовке к практическим
занятиям для студентов
направления подготовки «Экономика» направленность (профиль)
«Внешнеэкономическая деятельность и международный бизнес»

Курск 2024

УДК 336.24

Составители: Чаплыгина М.А.

Рецензент

Доктор экономических наук *Ирина Вячеславовна Минакова*

Международная корреспонденция и документация: методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям для студентов направления подготовки «Экономика» направленность (профиль) «Внешнеэкономическая деятельность и международный бизнес» / Юго-Зап.гос. ун-т; сост. М.А.Чаплыгина. Курск, 2024. 41 с.

Методические рекомендации содержат указания по изучению вопросов, составляющих содержание дисциплины Международная корреспонденция и документация.

Предназначены для студентов по направлению подготовки «Экономика» направленность (профиль) «Внешнеэкономическая деятельность и международный бизнес» для очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *8.11.24*. Формат 60×84 1/16.
Усл.печ.л. *1,5* Уч.-изд.л. *1,3* Тираж экз. Заказ. *1200* Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Содержание

Введение.....	
1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы	5
1.1 Цель дисциплины.....	5
1.2 Задачи дисциплины.....	5
2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	6
3 Содержание практических занятий.....	9
Вопросы для собеседования по темам	
Решение ситуационных задач по темам	
4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	37
Приложение А Перечень вопросов к зачету.....	39

Введение

Практические занятия составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Внешиэкономическая деятельность и международный бизнес».

Проведение практических занятий предусматривается учебным планом и рабочей программой дисциплины «Международная корреспонденция и документация».

Выполнение обучающимися практических занятий направлено на экспериментальное подтверждение теоретических положений и обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины.

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Цель преподавания учебной дисциплины «Международная корреспонденция и документация» является получение студентами углубленного, цельного и комплексного представления об основных теоретических и практических приемах и способах документирования, организации переписки по требованиям международных стандартов в области делопроизводства.

Изучение курса построено по принципу: от наиболее общих фундаментальных понятий, дающих представление о формах деловой переписки, к конкретным сведениям и рекомендациям по организации международной документации. В результате изучения дисциплины студент должен получить навыки, позволяющие использовать теоретические знания в практической деятельности.

Задачи дисциплины

– формирование комплексного понимания основ делового общения;
– выработка навыков правильного использования инструментария русского языка;

– овладение навыками деловой корреспонденции;

– формирование навыков письменной коммуникации в типичных ситуациях делового общения с использованием цифровых инструментов. Обучающиеся должны

знать :

– различия в деловой культуре в разных странах, основные документы и средства информационной поддержки при деловой переписке;

– основные понятия в области документации и информации на международном уровне;

– основы электронного документооборота; основные нормативные и методические документы по вопросам документационно-информационного обеспечения;

– принципы рационального документооборота в процессе исполнения управленческих решений руководством;

уметь

- выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации;

- составлять деловые письма;

- создавать разнообразные информационные материалы;

- формировать и поддерживать рациональную систему документационного обеспечения управления.

владеть:

- навыками культуры мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке целей и выбору путей ее достижения;

– стилями, технологиями и формами межличностного общения;

– приемами создания информационно-аналитической продукции;

– навыками создания и поддержки системы электронного документационного обеспечения управления.

2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Таблица – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Деловые культуры в бизнесе.	<p>Общая характеристика деловых культур в бизнесе: классификация культур, использование времени, статус, лидерство и организация деятельности.</p> <p>Деловая культура, особенности отдельных стран: США, Великобритания., Австралия, Новая Зеландия, Южная Африка, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Россия, Испания, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия.</p> <p>Влияние культуры на содержание деловой корреспонденции.</p>
2	Основные понятия в области документации и информации согласно международным стандартам.	<p>Основные понятия в области документации и информации.</p> <p>Управление документами.</p> <p>Элементы данных и форматы для обмена информацией.</p> <p>Основные понятия в области документации и информации на международном уровне.</p> <p>Необходимость выработки единой терминологии – важнейшее условие международного обмена в области информации и документации. Стандарты ИСО серии «Документация и информация».</p> <p>Понятие «информации», «носитель информации», «документация», «документ». Основные и производные термины.</p> <p>Различия в правилах оформления документов, установленных стандартами ИСО и российскими стандартами.</p>
3	Основные правила конструирования бланков документов по международным стандартам	<p>.Общие правила разработки бланка письма.</p> <p>Состав и расположение реквизитов , установленных международными стандартами.</p> <p>Варианты схемы расположения.</p> <p>Бланки. Полный почтовый адрес и контактные телефоны отправителя. Указание типа письма.</p> <p>Номер страниц. Ссылка. Внутренний адрес.</p> <p>Специальные обозначения. Требования к бланкам документов. Область (зона) текстовая и поля.</p> <p>Размеры полей. Размеры текстовой зоны.</p> <p>Формуляр образец. Конструкционная сетка для бланков и форм документов. Разметка текстовой зоны. Графы и колонки. Исходный интервал между строками. Исходный горизонтальный шаг письма.</p> <p>Формуляр. Поля текстовой зоны: поле сведений об отправителе документа, поле ссылок, поле адреса.</p>

		<p>Отправитель документа. Состав сведений об отправителе документа. Дополнительные сведения об отправителе документа.</p> <p>Назначение поля ссылок. Назначение поля адреса.</p> <p>Размеры поля сведений об отправителе документа и поля ссылок.</p> <p>Адресная зона. Адресный блок. Размещение адресного блока на бланке.</p>
4	<p>Основные правила подготовки и оформления деловой корреспонденции по международным стандартам</p>	<p>Стандарты ИСО по оформлению документов.</p> <p>Нормативные акты зарубежных стран, устанавливающие требования к деловой переписке.</p> <p>Схема расположения реквизитов письма. «Блочный стиль».</p> <p>Основные черты «бокового стиля» расположения реквизитов.</p>
5	<p>Классификация писем. Требования к тексту. Реквизиты письма.</p>	<p>Простые коммерческие письма (Simple commercial letters), запросы и предложения (Enquiries Offers). Пересмотр цен и условий (Accepting or Declining Offers).</p> <p>Контактные (информационные) письма.</p> <p>Простые коммерческие письма. Сообщения по факсу. E-mail.</p> <p>Запросы. Оферты. Условия доставки. Платежи. Заказы. Претензии и рекламации. Письма-напоминания. Письма по особым поводам. Письмо-ответ.</p> <p>Сведения об отправителе (Jssuer Field): наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номера телефона, телекса, телефакса и др.</p> <p>Ссылки на индексы отправителя/получателя (Reference Line). Дата (Date), «Внутренний адрес» (The Inside Address) включающий наименование получателя письма (лица, организации) и его почтовый адрес; Указание на конкретное письмо, «К сведению» (Attention Line), Вступительное обращение (Salution); Заголовок (Subiject Line). Основной текст письма (Body of the Litter), Заключительная форма вежливости (Complimentary Close); Подпись (Signature), Указание на приложение (Enclosure), Указание на рассылку копий данного письма (CCNotation), Post scriptum (P.S.).</p> <p>.Способы представления дат и времени в документах. Тематический заголовок. Приветствия и заключительная формула вежливости. Имя отправителя. Указание на приложения. Копия. Дополнительные замечания. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.</p>

6	Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами	<p>Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами. Требования, установленные Правилами оказания услуг почтовой связи.</p> <p>Оформление адреса. Рекомендации Всемирного почтового союза о требованиях к представлению стандартизированных отправок. Элементы полного почтового адреса юридических лиц.</p> <p>Конверты для переписки. Обозначения и размеры конвертов. Принципы обозначения типа конвертов. Конверт в форме «бункера». Конверт в форме «кармана». Способы выражения размера конвертов. Использование конвертов с окнами.</p>
7	Времясберегающая корреспонденция	<p>Современные способы осуществления деловой коммуникации. Факсы, телексы, электронные письма (Faxes, Telexes, Cables). Требования к оформлению. Структура. Стилль.</p> <p>Особенности и характерные черты современных видов связи. Социальные сети и их возрастающая роль в осуществлении коммуникации. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.</p>
8	Дипломатическая переписка	<p>Правила оформления писем зарубежным адресатам, принятые в органах государственной власти.</p> <p>Требования к оформлению. Структура. Стилль. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.</p>
9	Финансовая документация	<p>Требования к оформлению финансовой документации. Структура. Стилль. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов. Стандарты ИСО на торговую документацию. Продажа товаров через агентов (Sale Goods Through Agents).</p> <p>Договоры, импортные заказы и их исполнение. Рекламации и претензии. Упаковка и транспортировка. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.</p> <p>Финансовые документы. Обозначение и чтение денежных сумм и единицы измерения. Международные требования к оформлению и структуре финансовых документов. Документарное инкассо, документарный аккредитив, другие методы платежа.</p> <p>Заказы: размещение, уведомление о получении, подтверждение заказа. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.</p>

3 Содержание практических занятий

Тема №1 Деловые культуры в бизнесе

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

1.Общая характеристика деловых культур в бизнесе: классификация культур, использование времени, статус, лидерство и организация деятельности.

2.Влияние культуры на содержание деловой корреспонденции.

3.Деловая культура в бизнесе США.

4.Деловая культура в бизнесе Великобритании.

5.Деловая культура в бизнесе Австралии,

6.Деловая культура в бизнесе Новой Зеландии

7.Деловая культура в бизнесе Южной Африке.

8.Деловая культура в бизнесе Финляндии.

9.Деловая культура в бизнесе Франции.

10.Деловая культура в бизнесе Германии.

11.Деловая культура в бизнесе Италии.

12.Деловая культура в бизнесе Португалии.

13.Деловая культура в бизнесе России.

14.Деловая культура в бизнесе Испании

15.Деловая культура в бизнесе Швеции

16.Деловая культура в бизнесе Арабских странах,

17.Деловая культура в бизнесе Японии.

18.Деловая культура в бизнесе Китая.

19.Деловая культура в бизнесе Индии.

20.Деловая культура в бизнесе Юго-Восточной Азии.

21. Сущность понятия деловой переписки.

22. Основные функции деловой переписки.

23. Искусство деловой переписки.

24. Культура речи в деловой переписке.

25. Особенность стиля делового письма.

26. Ключевые признаки эффективной и неэффективной переписки.

27. Основные правила структуризации делового письма.

28. Основные принципы структуризации делового письма.

29. Формула вежливости в деловом письме

30. Способы защиты конфиденциальности информации, используемые на территории РФ.

Тема № 2 Основные понятия в области документации и информации согласно международным стандартам

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

1. Основные понятия в области документации и информации.
2. Управление документами.
3. Элементы данных и форматы для обмена информацией.
4. Основные понятия в области документации и информации на международном уровне.
5. Необходимость выработки единой терминологии – важнейшее условие международного обмена в области информации и документации. Стандарты ИСО серии «Документация и информация».
6. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.
7. Понятие «информации», «носитель информации», «документация», «документ». Основные и производные термины.
8. Различия в правилах оформления документов, установленных стандартами ИСО и российскими стандартами.
9. Сравнительная характеристика требований к проектированию бланков, составу реквизитов, написанию реквизитов, расположению реквизитов на бланке.
10. Структура нормативно-методического обеспечения деловой переписки.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Заполнить таблицу. Термины и определения

Наименование термина	Определение
	свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком его оформления;
Обеспечение документирования	
	обеспечение движения документов в аппарате управления, их использование в справочных целях и хранение;
	совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению;
	система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в

	определенной сфере деятельности;
Унификация	
Стандартизация	
Каталог файлов (директорий, «папка»)	
Категория стандартов	
	форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности;
	установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций и единых правил работы с документами.

Задача №2

Задание . Ответьте на поставленные вопросы:

1. Перечислите общие функции документа _____
2. Перечислите специальные функции документа _____
3. Под системой документации понимается ... _____
4. Официальные документы _____
5. Документы личного происхождения _____

Задача №3

Заполните таблицу. Термины и определения

№	Термин	Определение
1	Деловая переписка	
2	Документ	
3	Аудиовизуальный документ	
4	Текстовый документ	
5	Фотографический документ	
6	Документы на машинных носителях	
7	Электронный документ	
8	Документооборот	
9	Реквизит	
10	Заключение делового письма	

Задача №4

Задание. Создайте сравнительную таблицу, которая будет отражать особенности деловой переписки восточных стран, выделив общие характеристики и отличия, характерные для каждой из них

Китай	Япония	ОАЭ
Общие правила		
Особенности		

Задача №5

Задание Исследуя бизнес-среду восточных стран, подготовьте базу данных представителей организаций в следующих сферах:

- розничная торговля;
- строительство;
- энергетика;
- производство одежды;
- фармацевтическая деятельность;
- логистическая компания.

Информацию необходимо представить в виде таблицы, используя следующий шаблон.

Наименование организации	Юридический адрес	Вид деятельности	Контактные сведения	ФИО главы организации	Примечания

Общий перечень контактов должен быть не менее 10.

Задача №6

Задание Выберите из предложенного перечня одного адресата (из задачи 5) и подготовьте письмо-предложение о потенциальном партнёрстве на русском языке, но с учетом рекомендаций по формированию речевых оборотов и общей стилистике текста.

Тема №3 Основные правила конструирования бланков документов по международным стандартам

1.Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

- 1.Общие правила разработки бланка письма.
- 2.Состав и расположение реквизитов, установленных международными стандартами.
3. Варианты схемы расположения.
4. Бланки. Полный почтовый адрес и контактные телефоны отправителя. Указание типа письма. Номер страниц. Ссылка. Внутренний адрес. Специальные обозначения. Требования к бланкам документов. Область (зона) текстовая и поля. Размеры полей. Размеры текстовой зоны.
- 5.Формуляр образец. Конструкционная сетка для бланков и форм документов. Разметка текстовой зоны. Графы и колонки. Исходный интервал между строками. Исходный горизонтальный шаг письма.
6. Формуляр. Поля текстовой зоны: поле сведений об отправителе документа, поле ссылок, поле адреса.
7. Отправитель документа. Состав сведений об отправителе документа. Дополнительные сведения об отправителе документа.
- 8.Назначение поля ссылок. Назначение поля адреса. Размеры поля сведений об отправителе документа и поля ссылок.
9. Адресная зона. Адресный блок. Размещение адресного блока на бланке.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Задание. На официальном письме отмечены номера основных реквизитов дайте им название и отметьте их характеристику

03 Эмблема

08 ОАО «РОСИНТЕР»
ул. Пятницкая, 21
Москва, Россия 115209
тел. (095) 931 11 17

04 факс (095) 931 00 27
E-Mail: msm@rin.msk.ru
07 <http://www.rin.msk.ru>
05 ОКПО 03944527
ОГРН 0425627

12 01.02.2009 № 1-3/115
11 На № _____ от _____

13 О семинаре «Современный офис»

18 Уважаемый Олег Святославович!

Приглашаем Вас принять участие в работе семинара «Современный офис», проводимого компанией «Росинтер», который состоится 05.02.2009 в Государственной Думе (Георгиевский переулок, д. 2, в аудитории 830 нового здания). Начало семинара в 11:00, предполагаемая продолжительность – 4 часа.

В программе семинара: рассмотрение вопросов автоматизации делопроизводства, электронного документооборота, электронных архивов предприятий и организаций.

Просим Вас подтвердить участие в семинаре до 04.02.2009. Заявку необходимо выслать по факсу 931 00 27.

21 Приложение: 1. Программа семинара «Современный офис» на 1 л. в 1 экз.
2. Программа выставки «Технические средства автоматизации делопроизводства» на 5 л. в 1 экз.

25 Председатель оргкомитета *Нестеров*

Печать

27 М.М.Макарова
931 00 17

Отправлен факс 03.02.2009 № 93
В дело № 1-7
28 *Сереева* 04.02.2009

30 C:\DOCUMENT\Let115.doc

Контроль 19

Генеральному директору
научно-технического
центра «Информсистема»
О.С.Еремееву 15

В.К.Сереевой
Отправить факс в согласии
до 04.02.2009
Еремеев 02.02.2009 17

22 И.В.Нестеров

29

«ИнфСист»
Вх. № 00075
02.02.2009 14:35

Задача №2

Задание ниже представлены образцы штампов и печатей, используемых в отделе документационного обеспечения ЦТУ, дать характеристику каждому штампу и пояснить в каких документах они применяются.

КОНТРОЛЬ

ВЕРНО

Инспектор _____ (Подпись) _____ (расшиф-
ровка)

от _____ 200_ г.

«В ДЕЛО»

N _____

Подпись _____

Дата «_» _____ 2020_ г.

Северо-Западное
таможенное управление

Вх. N _____

от _____ 2020_ г. _____ л.

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ

Вх. N _____

от _____ 2020_ г. _____ л.

N-ский таможенный пост

Вх. N _____

от _____ 2020_ г. _____ л.

ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ
в ОДО

В дело N _____

Северо-Западное
таможенное управление

Вх. N _____

от _____ 2020_ г. _____ л.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

N-СКАЯ ТАМОЖНЯ

Вх. N _____

от _____ 2020_ г. _____ л.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ПОДЛИННИК ПОЛУЧЕН

ФИО _____

_____ «_» _____ 2020_ г.

Задача №3

Составить и оформить служебное письмо. Юго-Западный государственный университет Министерства образования РФ (г. Курск, ул. 50-лет Октября 106, 305000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Н.А. Мироновой и подписано директором Л.Б. Сидоровым 15 марта текущего года.

Задача №4

Составить и оформить служебное письмо, необходимое в следующей управленческой ситуации. ООО «Деловая полиграфия» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ЗАО «Конти». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой . ООО «Деловая полиграфия» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Павлоаым и передана его секретарем.

Тема №4 Основные правила подготовки и оформления деловой корреспонденции по международным стандартам

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

- 1.Стандарты ИСО по оформлению документов.
- 2.Нормативные акты зарубежных стран, устанавливающие требования к деловой переписке.
- 3.Схема расположения реквизитов письма.
4. «Блочный стиль».
- 5.Основные черты «бокового стиля» расположения реквизитов.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

На примерном шаблоне составить распоряжение (текст распоряжения произвольный).



Федеральная таможенная служба
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ
КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«__» _____ 201__ г.

№ _____

г. Курск

ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)

Задача №2

На примерном шаблоне составить приказ (текст приказа произвольный).



Федеральная таможенная служба
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ТАМОЖЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ
КУРСКАЯ ТАМОЖНЯ

ПРИКАЗ

«__» _____ 201__ г.

№ _____

ТЕКСТ ПРОИЗВОЛЬНЫЙ (согласно деятельности таможенных органов)

Задача №3

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Заместитель начальника Производственного объединения «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) Министерства связи РФ М.И. Дубов обратился к начальнику специального управления телефонной связи того же министерства Г.С. Аксенову с докладной запиской о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе. В докладной записке М.И. Дубов сообщал о том, что в сентябре текущего года объединением (МГТС) были подготовлены и согласованы с Главным планово-финансовым управлением Министерства связи РФ договоры с новыми абонентами. Для включения указанных абонентов в сеть передачи данных «Инфотел» с 1 декабря текущего года необходимо выделение прямых проводов. В связи с этим г-н Дубов выдвинул предложение о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на

договорной основе указанным абонентам. Докладная записка была составлена исполнителем Орловой и подписана М.И. Дубовым 12 ноября текущего года

Задача №4

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. В Ивановской области сложилось крайне напряженное положение с торговлей промышленными товарами и, в частности, мебелью. В 12 из 15 районов торговля мебелью ведется в не приспособленных помещениях, лишенных необходимого оборудования, не имеющих нормальных подъездных путей. Для разрешения данной проблемы к руководителю администрации Ивановской области П.И. Полежаеву обратился начальник Управления торговли Администрации Ивановской области К.Д. Тарасов. В докладной записке в связи с необходимостью создания условий, отвечающих требованиям организации торговли мебелью, К.Д. Тарасов просил дать указания руководителям администраций соответствующих районов о предоставлении для торговли мебелью помещений, отвечающих установленным нормам.

Задача №5

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Менеджер отдела маркетинга ООО «Консультант» М.И. Токарев 28 сентября текущего года опоздал на работу почти на целый час (45 мин), о чем ему было сделано замечание директором М.П. Устиновой и предложено объяснить причины проступка в письменной форме.

Задача №6

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Руководитель отдела новых проектов О.В. Токарева обратилась к Генеральному директору ООО «Мастер» г-ну А.Д. Иевлеву с докладной запиской о необходимости увеличения штатной численности отдела. В докладной записке О.В. Токарева сообщала о том, что в настоящее время для успешной работы агентства необходимо увеличение базы данных о потенциальных клиентах. По ее мнению, одним из наиболее реальных путей расширения базы данных является постоянный анализ средств массовой информации, в частности прессы (информация о наиболее крупных клиентах агентства была получена из аналитического журнала «Эксперт»). В связи с тем, что отдел в его настоящем составе (5 сотрудников) не имеет возможности организовать подробное изучение аналитических изданий, О.В. Токарева считает целесообразным ввести в штат отдела две должности менеджеров для изучения и анализа прессы с целью выявления потенциальных клиентов, а также подготовки оперативной информации о положении на рынке СМИ в форме еженедельных отчетов. В докладной 42 записке Токарева

предложила на эти должности подобрать сотрудников из числа студентов 4-5 курсов факультета журналистика МГУ или школы рекламы.

Задача №7

Составьте и оформите докладные, и объяснительные записки, необходимые в данной управленческой ситуации. Старший консультант отдела правового обеспечения клиентов ЗАО «Тристар Консалт» П.Д. Милошенков, согласно указаниям Генерального директора В.И. Сидоренко (приказ от 10.07.200__г. № 53 «О проверке работы отдела правового обеспечения клиентов»), провел анализ эффективности работы сотрудников отдела «на выезде» в первом полугодии текущего года. О проделанной работе П.Д. Милошенков поставил в известность Генерального директора посредством составления докладной записки, в которой изложил также свою точку зрения о необходимости увеличения числа штатных сотрудников отдела, имеющих права на управление легковым автотранспортом и владеющих таковым. К докладной записке были приложены следующие документы: 1. Анализ эффективности работы сотрудников отдела правового обеспечения клиентов «на выезде» за 1 полугодие 200__г. на 2 л. в 1 экз. 2. Расчет задействования сотрудников по зонам на 1 л. в 1 экз. 3. Расчет обеспечения сотрудников мобильными средствами связи на 1 л. в 1 экз. 4. Расчет-обоснование увеличения числа штатных сотрудников отдела правового обеспечения клиентов на 3 л. в 2 экз.

Тема №5 Классификация писем. Требования к тексту. Реквизиты письма.

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

1. Простые коммерческие письма (Simple commercial letters), запросы и предложения (Enquiries Offers).

2. Пересмотр цен и условий (Accepting or Declining Offers).

3. Контактные (информационные) письма.

4. Простые коммерческие письма. Сообщения по факсу. E-mail.

6. Запросы. Оферты. Условия доставки. Платежи. Заказы. Претензии и рекламации. Письма-напоминания. Письма по особым поводам. Письмо-ответ.

7. Сведения об отправителе (Jssuer Field): наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номера телефона, телекса, телефакса и др.

8. Ссылки на индексы отправителя/получателя (Reference Line). Дата (Date), «Внутренний адрес» (The Inside Address) включающий наименование получателя письма (лица, организации) и его почтовый адрес; Указание на конкретное письмо, «К сведению» (Attention Line), Вступительное обращение (Salution); Заголовок (Subject Line). Основной текст письма

(Body of the Letter), Заключительная форма вежливости (Complimentary Close); Подпись (Signature), Указание на приложение (Enclosure), Указание на рассылку копий данного письма (CCNotation), Post scriptum (P.S.).

9.Способы представления дат и времени в документах. Тематический заголовок. Приветствия и заключительная формула вежливости. Имя отправителя. Указание на приложения. Копия. Дополнительные замечания. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Выполнить сопоставление основных видов деловых писем

Вид письма	Назначение
Информационное письмо	
	Описание предлагаемых товаров и услуг, стремление привлечь новых потребителей, увеличить объём реализации.
Сопроводительное письмо	
	Информирование получателя о готовности к сотрудничеству, заключению с ним деловой сделки. Письмо должно содержать существенные условия, на которых предлагается заключить договор
	Обязательство оплаты, выполнения работ, возврата кредита и т.п.
Письмо-претензия или письмо-рекламация	
	Обращение с целью получения информации, услуг, товаров
Письмо-ответ	

Задача №2

Указать функциональное назначение представленных видов писем:

Вид письма	Назначение
Письмо-подтверждение	
Письмо напоминание	
Рекомендательное письмо	
Гарантийное письмо	
Письмо-предложение	
Письмо-предложение	
Письмо-извещение	
Письмо-заявка	
Письмо-извинение	
Гарантированное письмо	

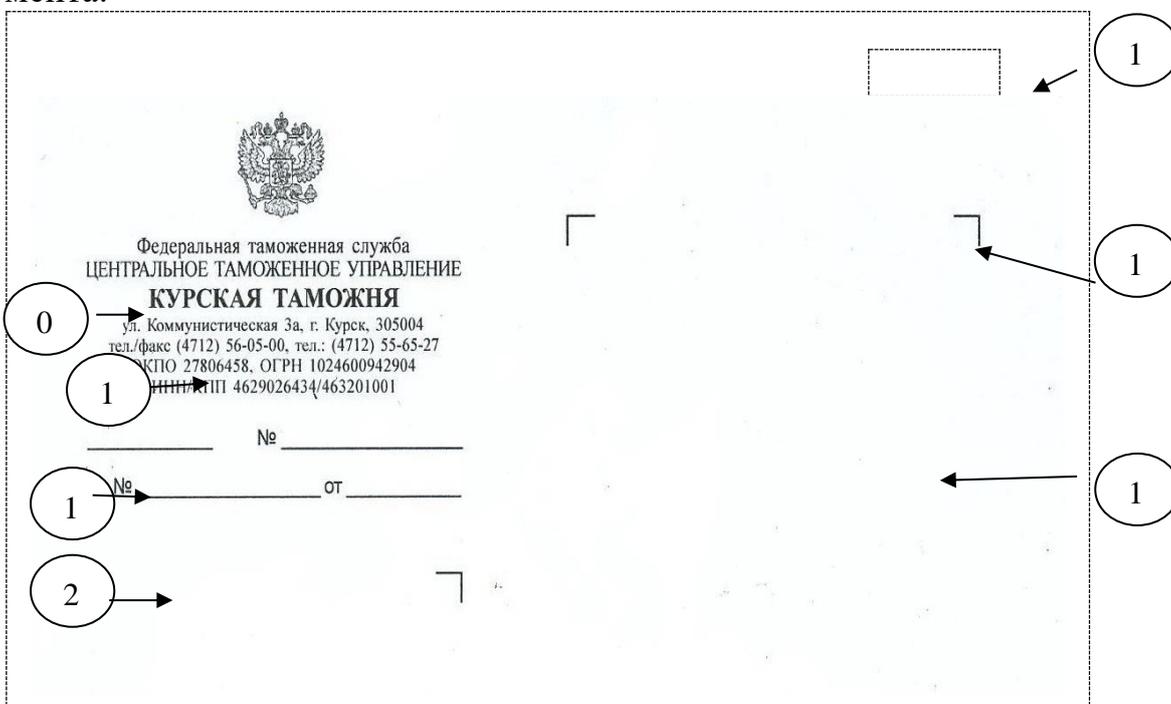
Задача №3

Задание. Назвать и дать характеристику реквизитам, которые отмечены на официальном бланке. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.



Задача №4

Задание Назвать и дать характеристику реквизитам которые отмечены на официальном бланке. Составить исходящее письмо на официальном бланке документа.

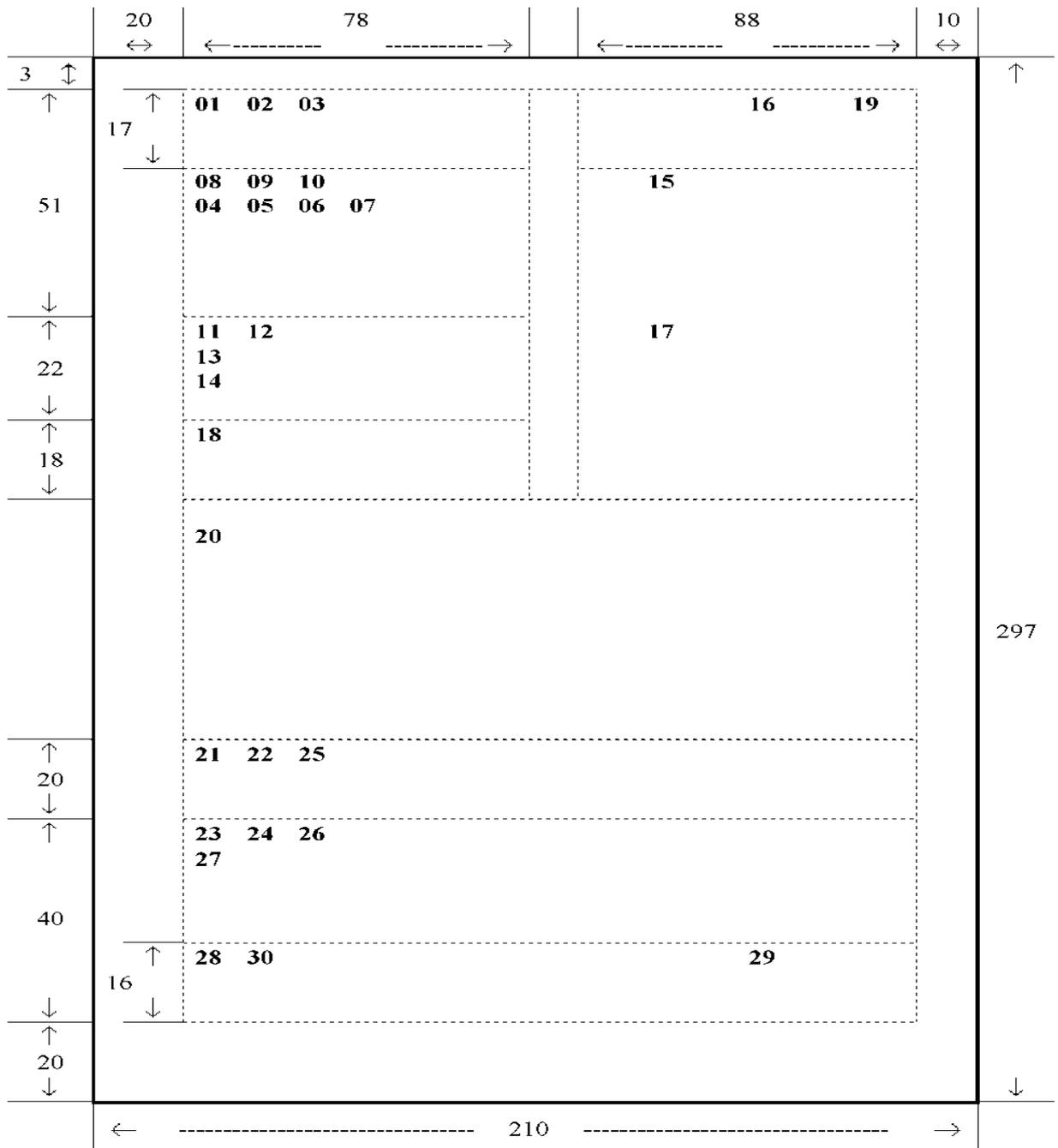


Задача №5

Составьте и оформите служебное письмо. Департамент поддержки и развития малого предпринимательства, письмом за подписью зам. директора департамента Сверчкова А.В., уведомил руководство детского сада № 1586 о том, что в связи с развитием предпринимательства здание детского сада должно быть передано для технических нужд департаменту. Исполнителем Ю.В. Васильевой, по поручению директора детского сада № 15 Юго-Западного окружного управления образования г. Москвы, расположенного на проспекте Мичуринском, дом 22 г. Москвы, было составлено письмо, адресованное отделу писем Мэрии г. Москвы по адресу: г. Москва, ул. Тверская, 13, в котором директор детского сада № 15 О.А. Абрамова просила разобраться в данном вопросе, мотивируя тем, что в названном районе детских садов осталось мало и не все дети могут посещать детские дошкольные учреждения. Письмо было ответом на полученный документ от Департамента

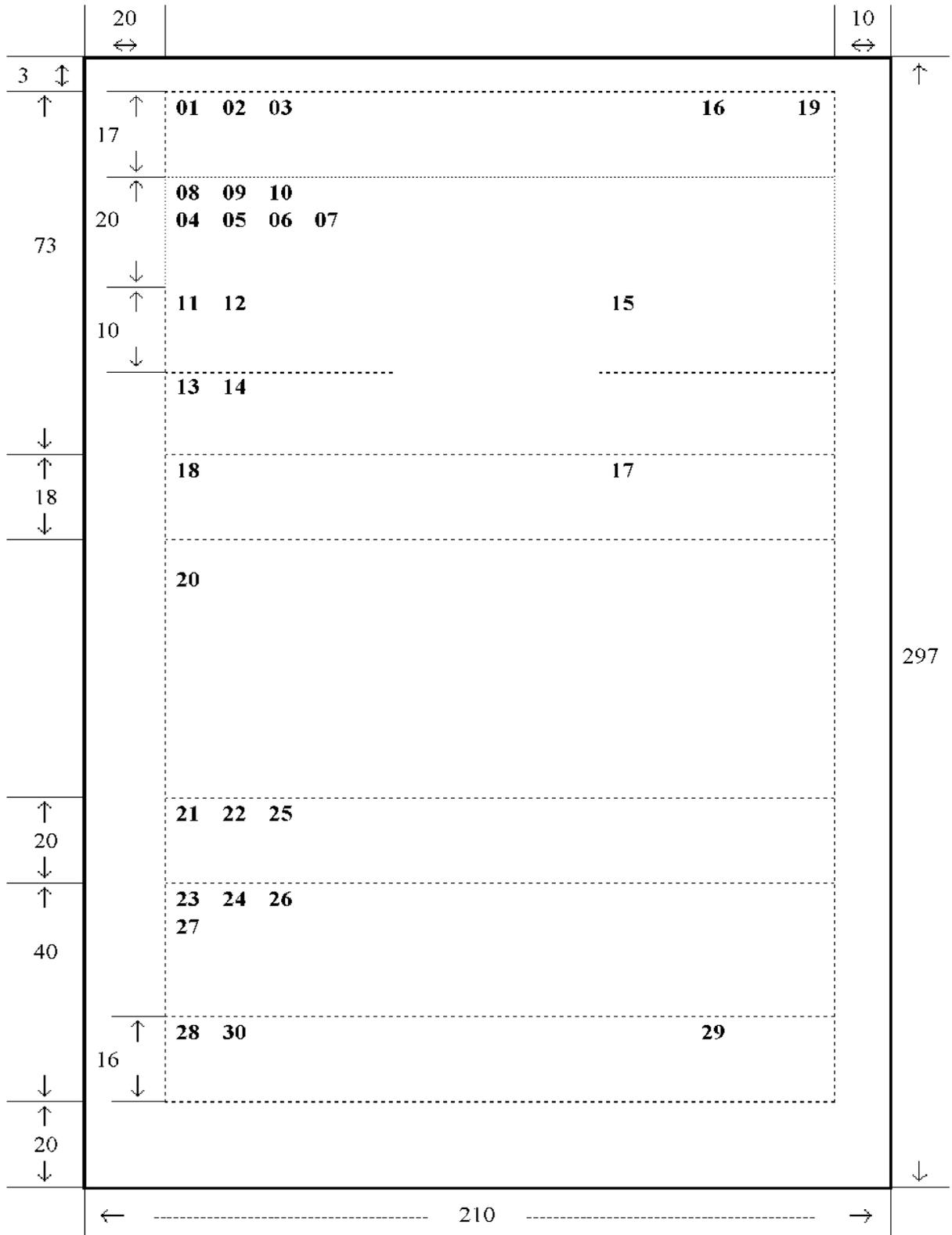
Задача №6

Задание Назовите отмеченные реквизиты на формате А4 углового бланка делового письма



Задача №7

Задание Назовите и дайте характеристику отмеченным реквизитам на формате А4 продольного бланка делового письма



Тема №6 Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу:

1. Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами. Требования, установленные Правилами оказания услуг почтовой связи.

2. Оформление адреса. Рекомендации Всемирного почтового союза о требованиях к представлению стандартизированных отправок. Элементы полного почтового адреса юридических лиц.

3. Конверты для переписки. Обозначения и размеры конвертов. Принципы обозначения типа конвертов.

4. Конверт в форме «бункера». Конверт в форме «кармана». Способы выражения размера конвертов.

5. Использование конвертов с окнами.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Задание. Используя пример представленный ниже разработайте фирменный бланк для международного письма (с угловым и продольным размещением информации).

	
МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	MINISTRY OF ECONOMIC DEVELOPMENT OF THE RUSSIAN FEDERATION
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ (РОССТАТ)	FEDERAL STATE STATISTIC SERVICE (ROSSTAT)
Мясницкая ул., д. 39, Москва, Россия, 107450 тел.: (495) 607-49-02, факс: (495) 607-40-87 https://gks.ru ; e-mail: stat@gks.ru	39 Myasnitskaya St., Moscow, Russia, 107450 tel.: +7 (495) 607-49-02, fax: +7 (495) 607-40-87 https://gks.ru ; e-mail: stat@gks.ru
№ _____	
На № _____ от _____	

Рисунок Пример бланка письма для международной переписки

Задача №2

В таблице выбрать рекомендации по выбору формы обращения в международной переписке

Характеристика	Рекомендуемое обращение	Ответ Пример
Стандартное обращение	для мужчин	Mr
	для незамужней женщины	??
	для замужней женщины	??
	универсальный вариант, когда семейное положение не известно	??
Общее обращение к отдельному лицу	для мужчин	Dear Sir
	для незамужней женщины	??
	для замужней женщины	??
	универсальный вариант, когда семейное положение не известно	??
Обращение к хорошо знакомому адресату	для мужчин	Dear Tom Ваш вариант ??
	для женщин	Dear Maria Ваш вариант ??
Обращение к государственным служащим и работникам фирмы	для Европы	Dear Sirs
	для США	Gentlemen
	для Новой Зеландии	??
	для Германии	??
	для Австралии	??
Обращение, если имя адресата не известно	для мужчин	?
	для женщины	?

Задача №3

Задание. Согласно варианта, найдите сведения о компании-адресате: юридический адрес, фамилию и имя руководителя. Оформите конверт для международной пересылки.

Используя пример конверта представленный ниже

№ варианта	Компания - адресат
1	Sinopec Group
2	Bank of China
3	Huawei Technologies Co. Ltd
4	China Railway Construction Corporation
5	Vibra Energia
6	Raízen
7	Gp fin galicia
8	Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte SA
9	Indian Institute of Science (IISc)
10	Indian Institute of Technology Delhi (IITD)

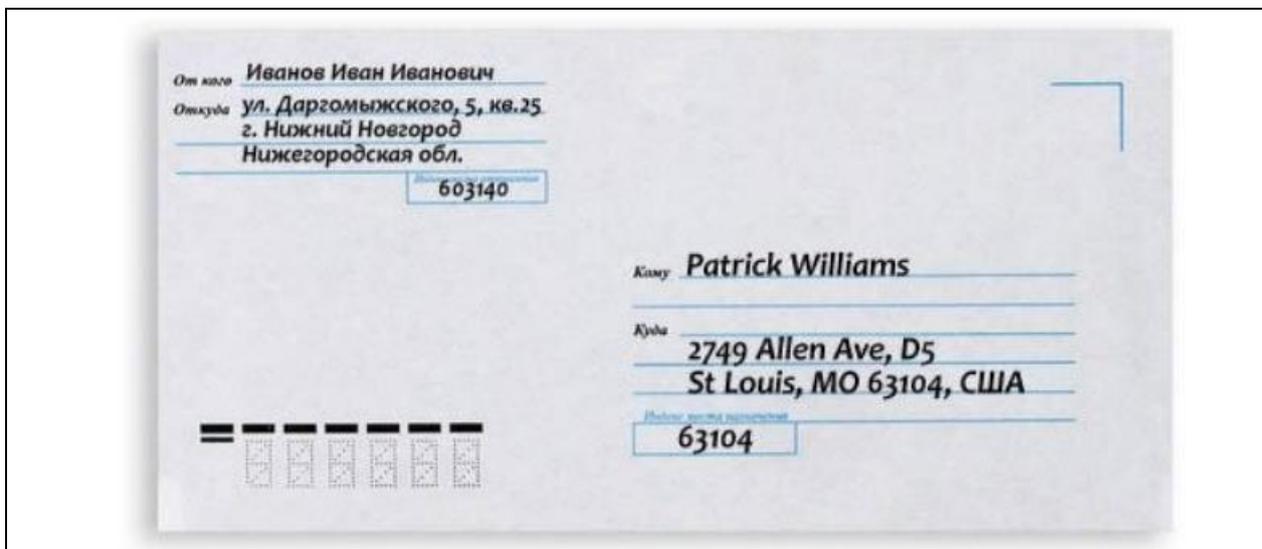


Рисунок Вид оформления конверта для отправления письма в США

Задача №4

Всемирный почтовый союз в январе 2021 года принял решение об обязательном оформлении для отправки международных отправлений электронной почтовой декларации. Если этого не сделать, посылки будут возвращены в страну отправителя. ЭПД не обязательна для стран ЕАЭС. До вступления данного решения в силу было возможно заполнение почтовой доверенности вручную. Благодаря нововведениям, информация об отправлении направляется в страну доставки по выделенным информационным каналам. Электронной доверенностью оформляются: EMS с товарами. Посылки. Мелкие пакеты. Заказные письма повышенной важности. Для расчета стоимости отправки международных писем можно использовать калькулятор, расположенный на официальном сайте Почты России. Бланк для расчета стоимости почтовой отправки международной корреспонденции отражен на рис

Оформить посылку или письмо

Рассчитайте стоимость и срок доставки

 **Войдите, чтобы сэкономить время**
Так мы сможем заполнить информацию за вас

Тип отправления

 **Посылка**

 **Письмо**

Параметры доставки

Откуда Ручной ввод адреса

Введите полный адрес для более точного расчёта

Куда Ручной ввод адреса

Введите полный адрес для более точного расчёта

Вес

Ценность

Максимальный вес 5000 г

Заполните форму для расчёта сроков и стоимости пересылки

Итого — ₹

Продолжить

Итоговая сумма может измениться после взвешивания при приёме отправления в отделении.

Полезные ссылки

 [Электронные заказные письма](#)

[Виды писем](#)

[Отслеживание писем](#)

[Как написать адрес и наклеить марки](#)

Рисунок – Оформление посылки или письма на сайте «Почта России»

Задание. Согласно варианта, Рассчитайте стоимость пересылки письма, выполненный по задаче 3 используя, калькулятор на официальном сайте «Почта России».

№ варианта	Компания - адресат
1	Sinopec Group
2	Bank of China
3	Huawei Technologies Co. Ltd
4	China Railway Construction Corporation
5	Vibra Energia
6	Raízen
7	Gp fin galicia
8	Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte SA
9	Indian Institute of Science (IISc)
10	Indian Institute of Technology Delhi (IITD)

Тема №7 Времясберегающая корреспонденция

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу:

1. Современные способы осуществления деловой коммуникации.
2. Факсы, телексы, электронные письма (Faxes, Telexes, Cables). Требования к оформлению. Структура. Стилль.
3. Особенности и характерные черты современных видов связи. Социальные сети и их возрастающая роль в осуществлении коммуникации.
4. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.
5. Информатизация и автоматизация процессов работы с управленческими документами.
6. Система электронного документооборота в организациях.
7. Автоматизация делопроизводства – как отражение совершенствования документ обеспечения.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Составьте, оформите и отправьте при помощи e-mail служебное письмо. Директор ЗАО «Антуриум» (Москва, Цветной бульвар, д. 3, 105123, тел./факс 432-90-78, ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123, расч.счет 12345678901234567890 в ФБК «ГУТА-банк», Корр.счет 987654321098765444321, БИК 123456789) А.Р. Смирнов обратился к 32 Главному редактору журнала «Дело» В.И. Полевому с просьбой разместить рекламу продукции ЗАО «Антуриум» в очередном номере журнала. Объем рекламного материала – ½ полосы. Оплата публикации гарантировалась. Письмо о размещении рекламы было составлено исполнителем Л.И.Писаревой, подписано директором А.Р. Смирновым и главным бухгалтером В.А. Антоновой.

Задача №2

Составьте, оформите и отправьте при помощи e-mail служебное письмо. ООО «Лига» (г. Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А. Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К. Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

Задача №3

Составьте и оформите письмо-приглашение на благотворительную выставку детского творчества. Как правильно и какими мессенджерами лучше воспользоваться, для привлечения внимания спонсоров?

Задача №4

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. Министерство финансов РК запланировало проведение семинара для кассиров предприятий города, который должен был состояться 10 марта текущего года в 15 часов в здании Министерства. ОАО «Лотос» получило телефонограмму, в которой Министерство финансов предлагало направить на семинар представителя общества по указанному в телефонограмме адресу. 11 Телефонграмма была подписана одним из заместителей министра и передана его секретарем.

Задача №5

Нижеприводимое схематическое описание дает детальный обзор компонентов того, чтобы обеспечить почтовому сектору возможность к предоставлению EAD как для фискальных целей, так и для целей безопасности.

Одной из ключевых целей является стандартизация концепций операционных протоколов, поддерживающих эту модель и потоки данных, обеспечение единообразия обмена сообщениями и создание условий для практической интеграции электронных систем различных почтовых партнеров во все составляющие почтовой логистической сети. Сторонами, участвующими в EAD, являются почтовые службы, авиакомпании и таможенные органы.

Глобальная почтовая модель EAD ВПС имеет восемь потоков данных. Эта модель была разработана в сотрудничестве с ВТамО, ИКАО, ИАТА и другими организациями, такими, как Европейская комиссия.

Задание

Назовите восемь потоков глобальной почтовой модели EAD представленной на схеме ниже

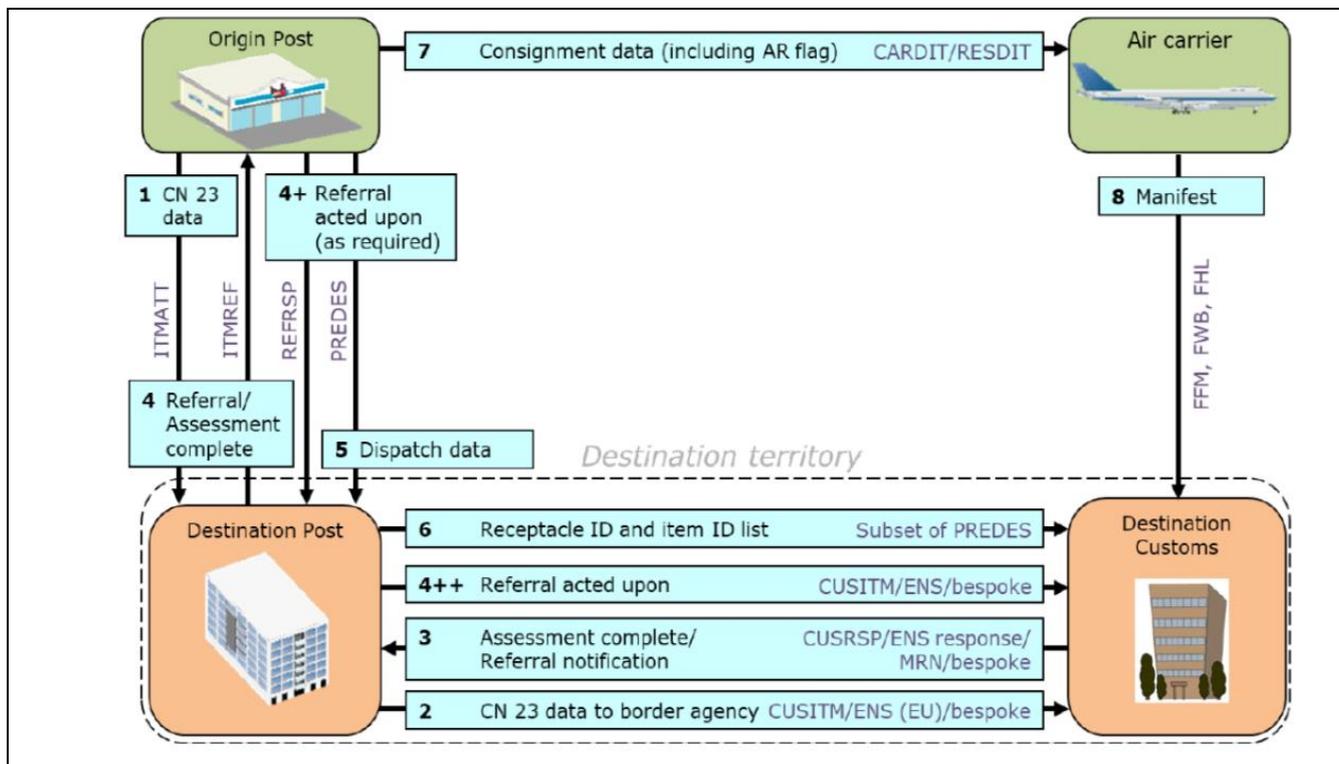


Рис. Глобальная почтовая модель EAD

Задача №6

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем

Задача №7

Составьте и оформите телеграмму, необходимую в данной управленческой ситуации. ЗАО «Контакт» (Москва, Садовая, 5, 104456) подготовило срочную телеграмму для передачи директору ОАО «Уралстрой» Григорьеву с просьбой сообщить данные о состоянии реализации продукции, ее остатках, объемах отгруженной, а также подлежащей отгрузке продукции и неоплаченных счетах. Телеграмму подписал директор ЗАО «Контакт» А.Б. Орлов.

Тема № 8 Дипломатическая переписка

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу:

1.Правила оформления писем зарубежным адресатам, принятые в органах государственной власти.

2. Требования к оформлению.
3. Структура. Стиль.
4. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Выполнить описательную характеристику дипломатических документов

Дипломатический документ	Определение
Дипломатическая переписка	
Верительная грамота	
Нота	
Меморандум	
Ультиматум	
Декларация	
Договор	
Соглашение	
Коммюнике	
Хартия	

Задача №2

Выстроить по порядку части делового письма

Наименование частей делового письма	Номер по порядку
Адрес получателя (Inside address);	
Указание на содержание письма (Subject line);	
Заключительная формула вежливости (Complimentary close);	
Дата письма (Date);	
Основной текст письма (Body of the letter);	
Обращение (Salutation);	
Инициалы автора письма и исполнителя (Identifying initials);	
Подпись отправителя (Signature);	
Уведомление о наличии копий (Notation of copies sent).	
Указание на приложения (Enclosures);	
Заголовок, включающий адрес отправителя (Company letterheading; Sender's address);	
Постскриптум, т.е. приписка к оконченному письму (Postscript);	

Задача №3

Составьте предложения в официально-деловом стиле, используя в нужной форме данные существительные: назначение, ликвидация, утверждение, реорганизация, создание, меры, поощрение.

Задача № 4.

Закончите фразы деловых писем:

1. На основании торгового соглашения...
2. В ответ на ваш запрос...
3. Напоминаем, что...
4. Ставим Вас в известность, что...
5. Ваше предложение отклонено...
6. Мы можем рекомендовать Вам...

Задача №5

Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное письмо:

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением, _____

Задача №6

Прочитайте предложения, взятые из деловых писем. Найдите в них нарушения административного речевого этикета.

1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы.
2. Институт просит представить ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде.
3. Направляем Вам откорректированный проект нового Положения. Просим рассмотреть и утвердить.
4. Мы просили бы Вас сообщить нам результаты эксперимента.

Задача № 7

Сформулируйте варианты вопросов в ситуации делового телефонного разговора, ответами на которые могли бы быть следующие фразы:

- Да, кажется, всё обсудили.
- Договорились.
- Есть ещё одна информация.
- Да это всё, что я хотел сказать.

Задача № 8

Составить дипломатическое письмо

Министерство иностранных дел А Государства свидетельствует своё почтение Посольству Б Государства и, в ответ на его ноту от 7 мая 2023 года, относительно его просьбы поддержать позицию Б Государства в голосовании ООН по вопросу увеличения гуманитарной помощи на

Африканском континенте, имеет честь сообщить о своём согласии. Министерство иностранных дел А Государства пользуется случаем, чтобы выразить Б Государству свои уверения в своём глубоком уважении

Задача № 9

Составить вербальную ноту

Министерство иностранных дел Российской Федерации свидетельствует своё уважение Посольству Великобритании и в ответ на его ноту №0108 от 2 марта 2021 года имеет честь сообщить, что российские компетентные органы не имеют возражений против назначения генерал-майора авиации господина (фамилия, имя) военным и военно-воздушным атташе при Посольстве Великобритании в Российской Федерации.

Тема № 9 Финансовая документация

1. Обсуждение теоретических вопросов, используя лекции и рекомендованную литературу

- 1 Требования к оформлению финансовой документации.
2. Структура. Стилль. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.
3. Стандарты ИСО на торговую документацию. Продажа товаров через агентов (Sale Goods Through Agents).
4. Договоры, импортные заказы и их исполнение.
5. Рекламации и претензии.
6. Упаковка и транспортировка. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.
7. Финансовые документы. Обозначение и чтение денежных сумм и единицы измерения. Международные требования к оформлению и структуре финансовых документов.
8. Документарное инкассо, документарный аккредитив, другие методы платежа.
9. Заказы: размещение, уведомление о получении, подтверждение заказа. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.

2. Решение ситуационных задач

Задача №1

Составьте и оформите деловое письмо запрос. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2023 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца

кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

Задача №2

Составьте и оформите письмо-претензию. ОАО «Первая Фабрика» (г. Балашиха, ул. Заречная, д. 3, 104010) должно было, в соответствии с п. 6 договора от 10.07.2003 № 12/25 «О поставке продукции», поставить ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» (г. Москва, ул. Красногорская, д. 32, 111123, тел./ факс 458 90 13, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 0987654321/123456789) в течение месяца кожаную фурнитуру на общую сумму 150 000 рублей. Фактически же фурнитуры было сдано на сумму 120 000 рублей и недопоставлено продукции на сумму 30 000 рублей. Согласно п.8 договора за недопоставку продукции должна быть уплачена неустойка в размере 5%, что от суммы недопоставки составило 1 500 рублей. Директор ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» В.Д. Федорова обратилась к директору ООО «Первая Фабрика» О.Д. Соколову с просьбой перечислить на их расчетный счет указанную сумму (1 500 руб.). В противном случае ЗАО «САНДЕРЕЛЛА» будет вынуждено обратиться в государственный арбитраж. Письмо о недопоставке продукции было составлено исполнителем Р.Т. Юдиной и подписано В.Д. Федоровой 12 августа текущего года.

Задача №3

Составьте и оформите служебное письмо. Председатель правления акционерного коммерческого банка «ТОРГПРЕДБАНК» (пр. Вернадского, 19, г. Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) С.А. Шумов обратился к Генеральному директору НПО «Асбест» Л.М. Волынцеву с просьбой рассмотреть вопрос о предоставлении в длительную аренду АКБ «ТОРГПРЕДБАНК» рабочих площадей – 180 кв. м. под размещение отделения банка. Письмо было составлено исполнителем С.А. Подлесной на должностном бланке председателя правления банка и подписано 24 марта текущего года.

Задача №4

Составьте и оформите деловое письмо оферту. Исполнителем М.Ю. Поляковой, по поручению начальника отдела маркетинга ОАО

«Торгпотребсоюз» (г. Москва, Лесная ул., д.18, 117123, тел./ факс. 234-56-00, ОКПО 87654321, ОГРН 1234567890098, ИНН/КПП 09876543321/123456789) В.А. Комарова, было составлено письмо в адрес ООО «Дело», техническому директору А.М. Мягкову об отправке документации следующего содержания: «Направляем необходимые Вам документы, содержащие информацию о цене комплекта научно-технической документации на холодильное оборудование. Предлагаем выслать техническую документацию на зарубежные аналоги холодильного оборудования. При принятии положительного решения о закупке оборудования просим Вас направить соответствующее письмо руководителю 21 отдела сбыта С.П. Наумову». Данным письмом сопровождалась спецификация на 28 л. в 1 экз

Задача №5

Составьте телефонограмму, необходимую в следующей управленческой ситуации. ЗАО «Полиграф» выполнило заказ на изготовление рекламных материалов для ООО «Строитель». Информация о выполнении заказа была передана посредством составления телефонограммы, в которой ЗАО «Полиграф» также просило оплатить выставленный счет в срок до 20 декабря текущего года. Телефонограмма была подписана заместителем директора З.М. Сониным и передана его секретарем.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература

1. Гринберг, А. С. Документационное обеспечение управления : учебник / А. С. Гринберг, Н. Горбачёв, О. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>. (дата обращения: 17.09.2021) . - режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-238-01770-9 : Б. ц. - Текст : электронный.
2. Международное право в документах : учебник для студ. вуз. / сост.: Н. Т. Блатова, Г. М. Мелков. - 3-е изд., доп. и перераб. - М. : Б. и., 2000. - 824 с. - ISBN 5-86095-211-2 : Б. ц. - Текст : непосредственный.
3. Кузьмина, Виолетта Михайловна. Теория и история дипломатии : учебное пособие : [для студентов очной формы обучения направления подготовки 031900.62 "Международные отношения"] / В. М. Кузьмина ; Юго-Зап. гос. ун-т. - 2-е изд., перераб. и доп. - Курск : ЮЗГУ, 2019. - 324 с. - Библиогр.: с. 321-323. - ISBN 978-5-7681-1391-9.
4. Кузнецов, И.Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И.Н.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-394-03381-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85156.html>.
5. Марьева, М.В. Русский язык в деловой коммуникации [Текст]: учебник / М.В. Марьева. – Москва :ИНФРА-М, 2020. – 323 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-011621-1 Текст : электронный // znanium :[сайт]. — URL: <https://znanium.com/read?id=358329>.
6. Самойленко, В. В. Дипломатическая служба: Учебное пособие / Самойленко В.В., - 2-е изд. - М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 336 с. - ISBN 978-5-91768-531-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/939202>.
7. Чаплыгина, Марина Андреевна. Основы документооборота в таможенных органах. Новая инструкция [Текст] : учебное пособие / М. А. Чаплыгина, В. В. Коварда, О. В. Бабаскина. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2016. - 256 с. ISBN 978-5-4377-0038-9 : Б. ц. - Текст : непосредственный.

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Андреева, Валентина Ивановна. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В. И. Андреева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Кнорус, 2010. - 296 с. - ISBN 978-5-406-002 95-7 : 135.10 р. - Текст : непосредственный.
2. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/987726> (дата обращения: 24.01.2022).

3. Делопроизводство в кадровой службе. - М. : ИНФРА-М, 1999. - 192 с. - Б. ц. - Текст : непосредственный
4. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство [Текст] : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 520 с.
5. Чаплыгина, М. А. Основы документооборота в таможенных органах : учебное пособие / М. А. Чаплыгина, В. В. Коварда. - Санкт-Петербург : ИЦ «Интермедия», 2015. - 282 с. - ISBN 978-5-4383-0076-2 : 705.00 р. - Текст : непосредственный.
6. Янкович, Ш. А. Делопроизводство в кадровой службе : [Электронный ресурс] : учебник / Ш. А. Янкович. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 161 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119021>

Нормативно-правовые материалы

1. Венская Конвенция о праве международных договоров. Утверждена на конференции Организации Объединенных наций в Вене 23 мая 1969 г.
1. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 28.09.2010) «О техническом регулировании».
2. Федеральный закон от 08.12.2003 N 164-ФЗ (ред. от 22.12.2020) «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности»
3. Приказ ФТС РФ от 18.10.2004 № 160 (ред. от 14.09.2012) «О Типовой инструкции по делопроизводству и работе архива в таможенных органах» // СПС Консультант-Плюс.
3. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов») // М., ИПК Издательство стандартов, 2003.
4. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 № 28-ст) // М., Стандартинформ, 2007.

Приложение А Перечень вопросов к зачету

1. Общая характеристика деловых культур в бизнесе: классификация культур, использование времени, статус, лидерство и организация деятельности.
2. Деловая культура, особенности отдельных стран: США, Великобритания., Австралия, Новая Зеландия, Южная Африка, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Россия, Испания, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия.
3. Влияние культуры на содержание деловой корреспонденции.
4. Основные понятия в области документации и информации.
5. Управление документами.
6. Элементы данных и форматы для обмена информацией.
7. Основные понятия в области документации и информации на международном уровне.
8. Необходимость выработки единой терминологии – важнейшее условие международного обмена в области информации и документации. Стандарты ИСО серии «Документация и информация».
9. Понятие «информации», «носитель информации», «документация», «документ». 10. Основные и производные термины.
11. Различия в правилах оформления документов, установленных стандартами ИСО и российскими стандартами.
12. Общие правила разработки бланка письма.
13. Состав и расположение реквизитов, установленных международными стандартами.
Варианты схемы расположения.
14. Бланки. Полный почтовый адрес и контактные телефоны отправителя. Указание типа письма. Номер страниц. Ссылка. Внутренний адрес. Специальные обозначения. 15. Требования к бланкам документов. Область (зона) текстовая и поля. Размеры полей. Размеры текстовой зоны.
16. Формуляр образец. Конструкционная сетка для бланков и форм документов. Разметка текстовой зоны. Графы и колонки. Исходный интервал между строками. Исходный горизонтальный шаг письма.
17. Формуляр. Поля текстовой зоны: поле сведений об отправителе документа, поле ссылок, поле адреса.
18. Отправитель документа. Состав сведений об отправителе документа.
19. Дополнительные сведения об отправителе документа.
20. Назначение поля ссылок. Назначение поля адреса. Размеры поля сведений об отправителе документа и поля ссылок.
21. Адресная зона. Адресный блок. Размещение адресного блока на бланке.
22. Стандарты ИСО по оформлению документов.
23. Нормативные акты зарубежных стран, устанавливающие требования к деловой переписке.
24. Схема расположения реквизитов письма. «Блоковый стиль».

25. Основные черты «бокового стиля» расположения реквизитов.
26. Простые коммерческие письма (Simple commercial letters), запросы и предложения (Enquiries Offers).
27. Пересмотр цен и условий (Accepting or Declining Offers). Контактные (информационные) письма.
28. Простые коммерческие письма. Сообщения по факсу. E-mail.
29. Запросы. Оферты. Условия доставки. Платежи. Заказы. Претензии и рекламации. Письма-напоминания. Письма по особым поводам. Письмо-ответ.
30. Сведения об отправителе (Jssuer Field): наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номера телефона, телекса, телефакса и др.
31. Ссылки на индексы отправителя/получателя (Reference Line). Дата (Date), «Внутренний адрес» (The Inside Address) включающий наименование получателя письма (лица, организации) и его почтовый адрес; Указание на конкретное письмо, «К сведению» (Attention Line), Вступительное обращение (Salution); Заголовок (Subiject Line). Основной текст письма (Body of the Litter), Заключительная форма вежливости (Complimentary Close); Подпись (Signature), Указание на приложение (Enclosure), Указание на рассылку копий данного письма (CCNotation), Post scriptum (P.S.).
32. Способы представления дат и времени в документах. Тематический заголовок. Приветствия и заключительная формула вежливости. Имя отправителя. Указание на приложения. Копия. Дополнительные замечания. Ключевые слова и выражения, используемые при составлении текстов.
33. Форматы бумаги. Конверты. Конверты с окнами. Требования, установленные Правилами оказания услуг почтовой связи.
34. Оформление адреса. Рекомендации Всемирного почтового союза о требованиях к представлению стандартизированных отправлений. Элементы полного почтового адреса юридических лиц.
35. Конверты для переписки. Обозначения и размеры конвертов. Принципы обозначения типа конвертов. Конверт в форме «бункера». Конверт в форме «кармана». 36. Способы выражения размера конвертов. Использование конвертов с окнами.
37. Современные способы осуществления деловой коммуникации. Факсы, телексы, электронные письма (Faxes, Telexes, Cables). Требования к оформлению. Структура. Стил.
38. Особенности и характерные черты современных видов связи. Социальные сети и их возрастающая роль в осуществлении коммуникации. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.
40. Правила оформления писем зарубежным адресатам, принятые в органах государственной власти.
41. Требования к оформлению. Структура. Стил. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.
42. Требования к оформлению финансовой документации. Структура.

Стиль. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов. Стандарты ИСО на торговую документацию. Продажа товаров через агентов (Sale Goods Through Agents).

43. Договоры, импортные заказы и их исполнение. Рекламации и претензии. Упаковка и транспортировка. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.

44. Финансовые документы. Обозначение и чтение денежных сумм и единицы измерения. Международные требования к оформлению и структуре финансовых документов. Документарное инкассо, документарный аккредитив, другие методы платежа.

45. Заказы: размещение, уведомление о получении, подтверждение заказа. Ключевые слова и выражения используемые при составлении текстов.