

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ  
АВИАЦИИ»**

**Кафедра философии и социальных коммуникаций**

**ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

**Учебно-методическое пособие  
для студентов Гуманитарного факультета  
Направление подготовки: «Реклама и связи с общественностью»**

**Санкт - Петербург  
2017**

Одобрено и рекомендовано к изданию  
Учебно-методическим советом Университета

Таджибова Л.Н. **Письменная коммуникация:** учебно-методическое пособие [Текст] / Л.Н.Таджибова – СПб.: Изд-во «КультИнформПресс», 2017. – 16 с.

**Рецензент:** А.Е. Шабалина, кандидат философских наук, доцент

Учебно-методическое пособие издается в соответствии с программой курса «Письменная коммуникация» с целью оказания помощи студентам в организации самостоятельной работы по изучению дисциплины. Данное пособие содержит ряд требований, предъявляемых к студентам, изучающим дисциплину «Письменная коммуникация».

Учебно-методическое пособие составлено в соответствии с государственным стандартом по дисциплине «Письменная коммуникация» и предназначено для студентов дневного отделения СПбГУ ГА, обучающихся по направлению подготовки «Реклама и связи с общественностью».

©Таджибова Л.Н. текст, 2017

©Изд-во «КультИнформПресс», 2017

### **Цели и задачи дисциплины:**

Целями освоения дисциплины «Письменная коммуникация» является формирование у студентов знаний о правилах и особенностях письменной речи как вида деловой коммуникации; умений применять технологии литературного редактирования и копирайтинга в пиар-деятельности; навыков создания текстов рекламы и связей с общественностью.

### **Задачами освоения дисциплины являются:**

- изучить основные виды письменной речи;
- освоить жанрово-стилистические особенности различных видов деловых документов;
- изучить правила этикета письменной речи;
- овладеть навыками написания различных деловых текстов,
- приобрести навыки написания рекламных и пиар-текстов.

### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- обладание базовыми навыками создания текстов рекламы и связей с общественностью, владение навыками литературного редактирования, копирайтинга (ОПК-3);
- организация подготовки к выпуску, производство и распространение рекламной продукции, включая текстовые и графические, рабочие и презентационные материалы в рамках традиционных и современных средств рекламы (ПК-8).

### **В результате изучения дисциплины студент должен:**

#### **Знать:**

- правила и особенности письменной речи как вида деловой коммуникации,
- виды деловых, рекламных, пиар-текстов.

#### **Уметь:**

Подписано в печать 29.03.2017г. Формат 60x84/16  
У.п.л. 1,5. Уч.-изд.л 1,5. Тир. 100экз.  
Отпечатано в типографии ООО «Турусел»  
197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова д.38.  
toroussel@mail.ru  
Зак. № 13925 от 29.03.2017г.

- использовать технологии литературного редактирования и копирайтинга в профессиональной деятельности.

**Владеть:**

- навыками создания рекламных и пиар-текстов.

Обеспечение учебного процесса литературой осуществляется при посредстве учебных пособий:

1. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

2. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

## **ПРОГРАММА ЛЕКЦИОННОГО КУРСА**

### **Тема 1. Письменная коммуникация в системе деловых коммуникаций**

Понятие и системная модель деловой коммуникации. Понятие официально-деловой письменной речи. Сопоставление устной и письменной деловой речи. Специфика письменной речи. История, этика письменной деловой речи. Принципы письменной деловой этики.

### **Тема 2. Виды деловых документов**

Технология продуцирования письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов.

Классификация документов. Деловая переписка. Меморандум. Инструкция. Резюме. Служебная записка. Отчет. Коммуникационная программа. Общие требования к структуре и содержанию делового документа.

### **Тема 3. Организационно-распорядительная документация**

Виды служебных документов. Жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации. Языковые особенности организационно-распорядительных документов: договор, приказ.

18. Сравнительная характеристика коммерческих и некоммерческих писем.
19. Структура и языковые особенности рекламно-информационного делового письма.
20. Правила и этикет электронной деловой переписки.
21. Факс как жанр делового документа.
22. Виды и жанро-стилевые особенности оформления личных деловых бумаг.
23. Структура, содержание, языковые конструкции автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки.
24. Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере.
25. Жанровые и стилиевые различия в международной деловой переписке.

#### **Тема 4. Информационно-справочная документация**

Жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации. Языковые особенности информационно-справочных документов: акт, справка, служебная записка, докладная записка, пресс-релиз.

#### **Тема 5. Рекламные и пиар-тексты.**

Виды и характеристика рекламных текстов. Информационные тексты. Имиджевые тексты. Классификация и характеристика пиар-текстов. Медиа-тексты. Первичные пиар-тексты. Комбинированные пиар-тексты.

#### **Тема 6. Коммерческие и некоммерческие деловые письма**

Виды деловых писем. Правила оформления делового письма. Структура, содержание, языковые конструкции делового письма. Характеристика особенностей коммерческих и некоммерческих писем: оферта, рекламация, отказ в претензии, запрос; информационное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-подтверждение. Виды рекламно-информационных деловых писем. Структура и языковые особенности рекламно-информационного делового письма.

#### **Тема 7. Особенности электронной письменной коммуникации**

Характеристика каналов и способов отправки корреспонденции. Характеристика особенностей электронной коммуникации. Правила электронной деловой переписки. Этикет в электронной коммуникации.

#### **Тема 8. Личные деловые бумаги**

Жанрово-стилевые особенности оформления личных деловых бумаг. Структура, содержание, цели, языковые конструкции автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Предлагаются типовые планы практических занятий по восьми темам программы курса. После каждой темы дается список литературы. Распределение учебных часов, добавление или исключение тем или вопросов осуществляется преподавателями, ведущими занятия на потоках.

### Тема 1. Письменная коммуникация в системе деловых коммуникаций

#### Практическое занятие 1.

1. Понятие и системная модель деловой коммуникации.
2. Понятие и история официально-деловой письменной речи.
3. Сопоставление устной и письменной деловой речи.

#### Литература

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

#### Практическое занятие 2.

1. Специфика письменной речи.
2. Этика письменной деловой речи.
3. Принципы письменной деловой этики.

#### Литература

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.
3. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

выделить основное содержание и вместе с тем выявить внутренние связи между положениями и синтезировать, объединить расчлененный анализом материал.

4. Помощь студентам в их самостоятельном овладении материалом призваны оказать учебные *лекции* и *практические занятия*. Лектор стремится раскрыть способы и методы освоения материала, дает рекомендации по изучению необходимой литературы. Вместе с тем, как показывает практика преподавания, сами *конспекты лекций* чаще всего нуждаются в доработке в процессе самостоятельной работы студентов. Многие термины, воспринимаемые на слух, зачастую искажаются при записи и должны быть исправлены самостоятельно.

Важным ориентиром для самостоятельной работы служит на *заключительное слово* преподавателя (общее или по ряду студенческих выступлений). Оно содержит оценку не только содержания и формы выступлений, но и степени освоения докладчиками рекомендованной литературы, их умения самостоятельно мыслить. Методические установки должны способствовать накоплению опыта самостоятельной работы на протяжении всего периода изучения дисциплины.

#### Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

1. Понятие и системная модель деловой коммуникации.
2. Понятие и специфика письменной речи.
3. Основные исторические этапы развития письменной речи.
4. Этические принципы письменной деловой этики.
5. Виды и особенности деловых документов.
6. Жанро-стилевые особенности организационно-распорядительных документов.
7. Жанро-стилевые особенности информационно-справочных документов.
8. Классификация рекламных текстов.
9. Особенности написания информационных текстов.
10. Особенности написания миджевых текстов.
11. Виды пиар-текстов.
12. Особенности создания базовых пиар-текстов.
13. Особенности создания медиа-текстов.
14. Особенности создания комбинированных текстов.
15. Виды и особенности деловых писем.
16. Правила оформления делового письма.
17. Структура, содержание, языковые конструкции делового письма.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа - это планируемая работа студентов, которая выполняется при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студента способствует воспитанию волевых качеств личности, развитию мышления, памяти и творческих способностей. Самостоятельная работа студентов занимает особое место среди иных видов учебной подготовки. Она включает в себя изучение рекомендуемой литературы по изучаемым темам дисциплины, использование учебников и учебных пособий, и лекционных материалов, публикаций в журналах и т. п. с целью подготовки выступлений на практиках. Опыт преподавания дисциплины показывает, что без систематической и настойчивой самостоятельной работы студент не может глубоко усвоить программный материал, приобрести навыки написания профессиональных текстов.

Продуктивная работа с литературой обеспечивается определенной методической подготовкой, т.е. знакомством студентов с основными приемами работы с текстом, формами фиксации ее результатов.

1. Одним из условий успешного изучения какого-либо вопроса (темы) произведения служит предварительное знакомство со *справочной литературой* (энциклопедии, терминологические словари и т. п.). Таким образом, можно приобрести исходные сведения по интересующему вопросу, познакомиться со значением научных терминов.

2. Самостоятельное изучение литературных источников с необходимостью предполагает использование различных видов записи:

**планов** – наиболее кратких записей, содержащих лишь перечень рассматриваемых вопросов;

**тезисов** – изложение в сжатой повествовательной форме основных положений изучаемого материала;

**выписок** – дословного воспроизведения отдельных наиболее важных положений;

**конспектов** – наиболее подробных форм записей, где излагаются в логической последовательности основные положения какого-либо источника.

3. **Конспект** объединяет в себе план, тезисы, выписки; он позволяет также раскрыть их методологическую и теоретическую значимость для изучаемого курса.

Рекомендуется конспектировать материал после его прочтения целиком или по частям и вести запись своими словами, прибегая, где это целесообразно, к прямому (и должным образом оформленному кавычками и сносками) цитированию. Это позволяет сознательно применять аналитико-синтетический метод освоения материала, т.е. расчленив его на части,

4. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

6. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

## Тема 2. Виды деловых документов

### Практическое занятие 3

1. Технология продуцирования письменной речи.

2. Особенности составления официально-деловых текстов.

### Литература

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.

3. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

4. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

6. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

### Практическое занятие 4

1. Классификация деловых документов.

2. Общие требования к структуре и содержанию делового документа.

3. Особенности составления меморандума, инструкции, резюме.

4. Особенности составления служебной записки, отчета, коммуникационной программа.

### Литература

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

3. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

4. Селезнева Л. Подготовка рекламного и рг-текста: Учебное пособие для вузов. – М.: РГСУ, 2013.

### **Тема 3. Организационно-распорядительная документация**

#### **Практическое занятие 5**

1. Виды служебных документов.

2. Жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации.

#### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. – М.: Инфра-М, 2016.

3. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

4. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

6. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

#### **Практическое занятие 6**

1. Языковые особенности организационно-распорядительных документов.

2. Особенности составления договоров.

3. Особенности написания приказов.

#### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

3. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

### **Тема 8. Личные деловые бумаги**

#### **Практическое занятие 15.**

1. Виды личных деловых бумаг.

2. Жанрово-стилевые особенности оформления личных деловых бумаг.

#### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

3. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

#### **Практическое занятие 16.**

1. Правила написания автобиографии, резюме.

2. Правила написания заявления, объяснительной записки.

#### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

3. Кафтан В, Чернышова Л. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.

4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.

5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.



5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

#### **Тема 7. Особенности электронной письменной коммуникации**

##### **Практическое занятие 13.**

1. Характеристика каналов и способов отправки корреспонденции.
2. Особенности электронной коммуникации.

##### **Литература**

1. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
4. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

##### **Практическое занятие 14.**

1. Правила электронной деловой переписки.
2. Этикет в электронной коммуникации.

##### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кафтан В, Чернышова Л . Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

#### **Тема 4. Информационно-справочная документация**

##### **Практическое занятие 7.**

1. Виды информационно-справочной документации.
2. Жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации.

##### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кафтан В, Чернышова Л . Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.
6. Селезнева Л. Подготовка рекламного и рг-текста: Учебное пособие для вузов. - М.: РГСУ, 2013.

##### **Практическое занятие 8.**

1. Языковые особенности информационно-справочных документов.
2. Особенности составления актов, справок, докладных записок.
3. Правила написания пресс-релиза.

##### **Литература**

1. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
4. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.
5. Селезнева Л. Подготовка рекламного и рг-текста: Учебное пособие для вузов. - М.: РГСУ, 2013.

## **Тема 5. Рекламные и пиар-тексты.**

### **Практическое занятие 9.**

1. Виды и характеристика рекламных текстов.
2. Особенности написания информационных текстов.
3. Особенности написания имиджевых текстов.

### **Литература**

1. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.
2. Кузнецов П. Современные технологии коммерческой рекламы. М.: Дашков и К, 2016.
3. Огилви Д. О рекламе. - М.: Азбука Пресс, 2016.
4. Поляков В., Романов А. Разработка и технологии производства рекламного продукта. М.: Юрайт, 2016.
5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.
6. Селезнева Л. Подготовка рекламного и рг-текста: Учебное пособие для вузов. - М.: РГСУ, 2013.

### **Практическое занятие 10.**

1. Классификация и характеристика пиар-текстов.
2. Особенности написания медиатекстов.
3. Правила написания первичных пиар-текстов.
4. Правила написания комбинированных пиар-текстов.

### **Литература**

1. Архангельская И. Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации. - М.: Инфра-М, 2016.
2. Кузнецов П. Современные технологии коммерческой рекламы. М.: Дашков и К, 2016.
3. Поляков В., Романов А. Разработка и технологии производства рекламного продукта. М.: Юрайт, 2016.
4. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

5. Селезнева Л. Подготовка рекламного и рг-текста: Учебное пособие для вузов. - М.: РГСУ, 2013.

## **Тема 6. Коммерческие и некоммерческие деловые письма**

### **Практическое занятие 11.**

1. Виды деловых писем.
2. Правила оформления делового письма.
3. Структура, содержание, языковые конструкции делового письма.

### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кафтан В, Чернышова Л . Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.
5. Связи с общественностью. Составление документов / Под ред. Л.В. Минаевой. – М.: Аспект Пресс, 2012.

### **Практическое занятие 12.**

1. Характеристика коммерческих и некоммерческих писем.
2. Правила написания оферты, рекламации, отказа в претензии, запроса.
3. Правила написания гарантийного письма, благодарственного письма, письма-подтверждения.
4. Виды рекламно-информационных деловых писем.
5. Структура и языковые особенности рекламно-информационного делового письма.

### **Литература**

1. Алексина Т.А. Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
3. Кафтан В, Чернышова Л . Деловая этика. М.: Юрайт, 2016.
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К., 2012.