



О. Н. ЧЕРНЫШЕВА

Начальник управления развития государственного управления, доцент кафедры государственного управления и кадровой политики Университета Правительства Москвы, Почетный работник образования города Москвы, кандидат исторических наук

O. N. CHERNYSHEVA

Head of Department of Development of Public Administration of Moscow Metropolitan Governance Yury Luzhkov University, Honorary Worker of Education of the City of Moscow, PhD in History

Курс по деловой переписке на государственной службе: новые форматы обучения

Course in Business Correspondence in the Civil Service: New Teaching Formats

Без служебной переписки не обходится ни одна организация в мире. От качества составления делового письма нередко зависят скорость принятия решений, результат обсуждения партнерства. Поэтому сотрудникам, отвечающим за деловую переписку, важно уметь внятно, кратко, точно и вежливо излагать суть дела. С 2021 г. в Университете Правительства Москвы государственные служащие совершенствуют навыки деловой переписки, обучаясь по программе повышения квалификации в очном формате. В 2023 г. появилась идея создать электронный курс с аналогичной тематикой, чтобы расширить доступ к обучению для всех заинтересованных сотрудников Правительства Москвы и организаций городского подчинения. Новый образовательный продукт должен был полностью соответствовать целям очной программы. В течение нескольких месяцев специалисты университета создавали новое текстовое наполнение, составляли задания с примерами из реальной практики деловой переписки в структурах государственного сектора. В декабре 2023 г. электронный курс «Письменная коммуникация: как сделать так, чтобы письма “работали”» запущен в пилотном формате.

No organization in the world can operate without business correspondence. Most often the speed of decision-making, results of a partnership discussions are a direct function of the quality of business letter writing. Therefore, employees in charge of business correspondence must be skilled in articulate, concise, accurate and polite manner of putting in black and white the matter in hand. Starting in 2021 students in on-campus professional development programs at Moscow Metropolitan Governance Yury Luzhkov University master their skills of business correspondence. In 2023 the idea was voiced to create an e-learning course with analogous subject matter in order to increase access to the learning the subject for all interested Moscow Government employees, as well as its subordinate organizations. The new educational product was to fully conform to the goals of the in-class program. In the course of several months the University specialists were creating the new text content, assignments complete with real fieldnotes extracts from business correspondence practices in public sector structures. In December 2023 the e-learning course named “Written communication: how to make business letters work” was commissioned in pilot format.



Ключевые слова: государственные гражданские служащие, дополнительное профессиональное образование, повышение квалификации, деловое письмо, деловая переписка.

Key words: state civil servants, supplementary professional education, professional development, business letter, business correspondence.

Для цитирования: Чернышева О. Н. Курс по деловой переписке на государственной службе: новые форматы обучения // Вестник Университета Правительства Москвы. 2024. № 1. С. 38–41.

For citation: Chernysheva O. N. Course in Business Correspondence in the Civil Service: New Teaching Formats. *MMGU Herald*, 2024, no. 1, pp. 38-41. (In Russ.).

Тема письменной коммуникации всегда входила в перечень программ повышения квалификации для государственных служащих как одна из важнейших для деятельности чиновника. Служебное (деловое) письмо занимает в системе управленческих документов особое место, поскольку это средство официального общения между органами власти, организациями и физическими лицами.

Когда надо информировать о чем-либо другую организацию или получить ответ на интересующий нас вопрос, мы пишем письмо на бланке организации за подписью руководителя, а потом получаем письменный же ответ, тоже на бланке организации. Таким образом, служебное (деловое) письмо можно рассматривать как документ, который либо несет в себе управленческое решение, либо обеспечивает его подготовку и исполнение. Преобладающее большинство входящих и исходящих документов в организации составляют именно служебные письма.

Управление развития государственного управления Университета Правительства Москвы с 2021 г. успешно реализует программу повышения квалификации «Принципы деловой переписки: составление, оформление и редактирование». За это время по программе было обучено 233 государственных служащих Правительства Москвы.

Слушатели программы изучают особенности письменной коммуникации, восприятия письменной речи. Разбираются с тем, как нужно задавать цель и формулировать содержание текста письма, чтобы оно было результативным. Приобретают навык создания комфортного для восприятия текста делового письма, грамотно аргументированного, с понятной адресату логикой изложения. Усваивают правила оформления письма, принципы и правила письменного этикета (уважительное обращение к адресату, корректная коммуникация).

Анализ массива писем органов исполнительной власти показал, что сотрудники часто пишут письма «для себя» – так, как понятно им. Порой они не стараются четко формулировать цель письма. Однако если этого не сделал автор, то адресат тем более не сможет.

Государственный служащий нередко стремится вложить максимум информации в ущерб ясности и лаконичности. В результате письмо становится трудночитаемым. Часто в письме необходимо что-то доказывать или в чем-то убеждать, но автор текста делает это произвольно, не задумываясь, достаточно ли приведенные аргументы веские.

Если коммуникативная задача в письме не выражена, плохо сформулирована, утоплена в информационном шуме, адресат ее не увидит, и ответ будет нерелевантен, управленческое решение отсрочено. Поэтому в программе сделан акцент на инструментах, позволяющих составить письмо так, чтобы любой получатель мог понять содержание с первого прочтения. Слушателей учат ставить цель и структурировать текст письма.

В очной программе обучающиеся непосредственно общаются с экспертом-преподавателем, выполняют групповые и индивидуальные задания, обсуждают получившиеся варианты текстов писем, в формате деловой игры примеряют к себе роли автора и читателя. Методический материал содержит большое количество примеров из реальной практики государственной службы, и узнаваемость этих текстов сделала программу для слушателей весьма привлекательной. Обучающийся осваивает предлагаемые инструменты и, многократно отработывая их, приобретает необходимый навык. При этом он сразу же использует свои умения в составлении писем на рабочем месте.

Судя по опросу участников, проведенному с помощью анкет обратной связи, ценность полученных знаний для рабочих задач и применимость составила 9,91 из 10 баллов, а новизна материала – 9,56 из 10. Такие высокие результаты с удивлением для себя отметили и сами государственные гражданские служащие, прошедшие обучение. С удивлением, так как деловая переписка является каждодневным «упражнением» государственного служащего, и узнать что-то новое о деловом письме кажется ему невероятным.

Программа показала свою результативность, и потому в 2023 г. было предложено сделать ее материалы как можно более доступными для сотрудников органов исполнительной

Структура дистанционного курса по деловому письму «Письменная коммуникация: как сделать так, чтобы письма “работали”»

Модуль 1. Вводный	Модуль 2. Бумажный формат	Модуль 3. Особенности делового текста	Модуль 4. Приемы сворачивания текста
<ul style="list-style-type: none"> • Цель письменной коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> • Формы служебных писем • Правила написания реквизитов (адресат, приложение, подпись, исполнитель и т. д.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Правила письменного этикета при составлении текста письма • Принципы лаконичности, точности и полноты • Логика и смысловые акценты в тексте письма • Секреты эффективной аргументации в деловой переписке 	<ul style="list-style-type: none"> • Правильный порядок слов в предложении • Структурирование текста и буллитные перечисления • Правила применения вставных конструкций • Оформление ссылок на нормативные правовые акты

власти и подведомственных организаций Правительства Москвы. Разработчики этой задачи решили создать электронный курс на основе программы, но так, чтобы максимально сохранить в нем преимущества очного тренинга.

Прежде всего, были изучены аналоги на рынке. Электронных курсов по теме деловой переписки достаточно много. Большинство их ориентировано на бизнес и специфику конкретного предприятия. Есть курсы для «усредненной» аудитории (для всех), которые имеют схожее стандартное содержание. Значительное место в них занимают тема нормативного регулирования, изучение ГОСТа по оформлению документов [1] и особенности официально-делового стиля.

Задуманный электронный курс ориентирован на определенную целевую аудиторию – государственных служащих и специалистов бюджетной сферы. Важно было подобрать инструменты электронного обучения, которые помогали бы достигать тех же целей, что и в очной программе. Так появилась концепция образовательного продукта «Письменная коммуникация: как сделать так, чтобы письма “работали”».

Как бы хорошо ни была проработана структура очной программы, какой бы логичной ни была подборка тем, для онлайн-обучения они не подходят [3]. Во-первых, структура электронного курса требует жесткого деления на модули. Каждый модуль – это фактически мини-курс, в котором тоже есть своя структура: вводная часть; основная часть с примерами и кейсами; заключительная часть (итоги, ключевые идеи, которые нужно запомнить,

вопросы или тесты по материалу модуля). Во-вторых, понадобился большой объем нового текстового наполнения: каждую лекцию очной программы необходимо было трансформировать в интересный, удобный для прочтения текст. Далее нужно было для всех модулей создать текстовые описания практических занятий с примерами и разбором кейсов, добавить контрольные тесты и предоставить обратную связь – объяснить, почему тот или иной ответ верный или неверный.

Как следует из вышесказанного, электронный курс по деловому письму «Письменная коммуникация: как сделать так, чтобы письма „работали“» построен в формате лонгридов¹. Этот формат позволяет добавлять видео и анимационные ролики в текст для большей наглядности, дополнять его различными интерактивными инструментами.

Структура курса складывается из четырех модулей (рис. 1). Внутри каждого – несколько лонгридов, посвященных отдельным темам (вопросам).

При подготовке содержания создатели курса учитывали правила педагогического дизайна [2]. В современных образовательных продуктах ученик рассматривается как активный участник. Поэтому нужно не только спроектировать определенный порядок изучения материалов, но и предусмотреть, что обучающийся сам будет их воспринимать и усваивать. Наиболее сложный момент в разработке каждого модуля – это добиться того, чтобы тема была раскрыта в полной мере и цель была достигнута. Важно, чтобы обучающийся не просто

¹ Изначально – большая статья с мультимедийными или интерактивными элементами, сейчас – один из форматов электронных курсов.

приобрел знания, но и мог их сразу применить в своей работе.

Для примера можно рассмотреть правила применения вставных конструкций. Цель использования вставных конструкций – облегчение восприятия текста адресатом. Главная мысль письма формулируется максимально кратко, а все, что может ее «размыть» и имеет второстепенное значение, оформляется в круглых скобках.

В лонгриде описаны шесть правил, как можно использовать вставные конструкции в тексте письма. Оттого что слушатель узнал про эти правила, он не научится грамотно их применять. Чтобы действительно научить, нужно дополнить материал фрагментами реальных текстов и на их основе сформулировать последовательность заданий. В данном примере обучающимся предлагают три задания, различающиеся по сложности, от более простого к самому трудному. Сначала нужно выделить в предложенных текстах основную информацию и вспомогательную (поясняющую), которую можно заключить в круглые скобки. Затем в других примерах надо найти ошибки применения вставных конструкций. Наконец, самое сложное – определить оптимальный вариант применения вставных конструкций в разных вариантах одного текста.

Таким образом, к каждой теме подбирается наиболее действенный с точки зрения усвоения

знаний и приобретения навыка набор заданий, упражнений или кейсов. Эффект от практики подкрепляется визуальным опытом – просмотрением многочисленных образцов текстов из реальной переписки государственных органов и организаций.

Увеличить вовлеченность слушателей курса в процесс обучения помогают видеоролики в формате «интервью с экспертом». Используются и небольшие разноплановые тематические врезки – исторические, курьезные, событийные, но так или иначе касающиеся темы делового письма. Визуально в электронном курсе врезки выглядят как переворачивающиеся плашки, за которые хочется заглянуть, так же как читателю хочется перевернуть страницу в книге. Подобные приемы делают полностью асинхронный курс более «живым».

Процесс выбора средств и методов обучения, визуальный дизайн курса, создание лонгридов, разработка тестов и заданий завершены, но на этом работа не заканчивается. Электронный курс «Письменная коммуникация: как сделать так, чтобы письма “работали”» перешел на стадию пилотного запуска. Этот этап поможет оценить качество курса, устранить возможные ошибки и сделать содержание максимально эффективным для целевой аудитории – сотрудников органов власти и организаций, входящих в контур Правительства Москвы.



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. 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: утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст (с изм. от 14.05.2018). Режим доступа: СПС «КонсультантПлюс».
2. Педагогический дизайн: российская и зарубежная исследовательская повестка / Е. В. Чернобай, Е. А. Ефимова, Ю. Н. Коreshnikova, М. А. Давлатова; НИУ ВШЭ, Институт образования. М.: НИУ ВШЭ, 2022. 44 с.
3. Эрштейн Л. Б. Дистанционное образование: специфика и отличия от очного образования // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки. 2022. Т. 6. № 2. С. 95–101.

REFERENCES

1. GOST R 7.0.97-2016. *Russian Federation National Standard. The System of Standards on Information, Library and Editorial Business. Administrative and Directional Documentation. Requirements to the Release of Documents: Approved by the Order of Rosstandard of 08.12.2016 No. 2004-st (as amended on 14.05.2018)*. Available at: "ConsultantPlus". (In Russ.).
2. Chernobay E. V., Efimova E. A., Koreshnikova Yu. N., Davlatova M. A., NRU HSE, Institute of Education. *Instructional Design: Research Agenda in Russia and Beyond*. Moscow: NRU HSE, 2022. 44 p. (In Russ.).
3. Ershstein L. B. Distance Education vs. Face-to-Face Education. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye i obshchestvennye nauki*, 2022, no. 6 (2), pp. 95-101. (In Russ.).