

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой переписки и делового общения

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

Сервисное обеспечение геоинформационных систем государственного и
муниципального управления

Квалификация выпускника

Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 25 Ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического, географического характера).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий; исследовательский; сервисный.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| № п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-------|-----------------|---|--|
| 1 | ОПК-3; | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| 2 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания) |
|--|--|
| ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Знает: основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности |
| | Умеет: - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности |
| | Владеет: - навыками бесконфликтного общения - навыками ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении; навыками ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения |

| | |
|--|---|
| ИД-2уқ-4 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | Знает: основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка; виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом |
| | Умеет: использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста; строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности |
| | Владеет: навыками передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях; орфоэпической, орфографической, лексической и грамматической нормами русского языка и правильно использовать их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер в форме устного и письменного общения: излагать факты в письме личного и делового характера, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране изучаемого языка (автобиография, резюме); разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП ВО/СПО

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплин: История (история России, всеобщая история); Основы делового общения на иностранных языках; Иностранный язык; Философия.

Дисциплина является предшествующей для изучения всех видов практик

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

| Виды учебной работы | Всего ак. ч | Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч |
|--|-------------|--|
| | | 6 |
| Общая трудоемкость дисциплины (модуля) | 144 | 144 |
| Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия: | 73,9 | 73,9 |
| Лекции | 36 | 36 |
| <i>в том числе в форме практической подготовки</i> | - | - |
| Практические занятия | 36 | 36 |
| <i>в том числе в форме практической подготовки</i> | - | - |
| Консультации текущие | 1,8 | 1,8 |
| Вид аттестации (зачет) | 0,1 | 0,1 |
| Самостоятельная работа: | 70,1 | 70,1 |

| | | |
|--|-----|-----|
| Проработка материалов по лекциям | 20 | 20 |
| Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям | 40 | 40 |
| Подготовка к практическим занятиям | 4 | 4 |
| Подготовка к тестированию | 4 | 4 |
| Домашнее задание | 2 | 2 |
| Другие виды самостоятельной работы | 0,1 | 0,1 |

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы) | Трудоемкость раздела, ак.ч |
|------------------|--|--|----------------------------|
| 6 семестр | | | |
| 1 | Основы эффективного общения. | Законы, правила и приемы общения. Принципы бесконфликтного общения. Понятие речевого воздействия. Способы речевого воздействия. Аспекты речевого воздействия. Коммуникативная позиция говорящего | 50 |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | Основы делового этикета. понятие, виды и приемы делового общения. деловая беседа, деловое слушание. Тактика делового общения. Дистанционное общение. Деловые переговоры. | 48 |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | Деловые документы. Требования, предъявляемые к тексту деловых бумаг. Виды и жанры официальных документов, их особенности. Правила составления деловых бумаг. | 44,1 |
| | Консультации текущие | | 1,8 |
| | Зачет | | 0,1 |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекции, ак. ч | Практические занятия, ак. ч | СРО, ак. ч |
|-------|--|---------------|-----------------------------|------------|
| 1 | Основы эффективного общения. | 14 | 14 | 22 |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | 12 | 12 | 24 |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | 10 | 10 | 24,1 |
| | Консультации текущие | | 1,8 | |
| | Зачет | | 0,1 | |

5.2.1 Лекции

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тематика лекционных занятий | Трудоемкость, ак. ч |
|-------|--|--|---------------------|
| 1 | Основы эффективного общения. | Законы, правила и приемы общения. Принципы и правила бесконфликтного общения. Принципы и правила бесконфликтного общения. Понятие речевого воздействия. Способы речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие. Аспекты речевого воздействия. вербальное и невербальное воздействие на собеседника. Коммуникативное поведение человека. | 14 |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | Основы делового (и речевого) этикета. Понятие, виды и приемы делового общения. Деловая беседа. Деловое слушание. Модели поведения. Тактика делового общения. Дистанционное деловое общение. | 12 |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | Деловые документы. Требования, предъявляемые к тексту деловых бумаг. Виды и жанры официальных документов, их особенности. Правила составления деловых бумаг. | 10 |

5.2.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость, ак. ч |
|-------|--|--|---------------------|
| 1 | Основы эффективного общения. | Законы, правила и приемы общения. Принципы и правила бесконфликтного общения. Принципы и правила бесконфликтного общения. Понятие речевого воздействия. Способы речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие. Аспекты речевого воздействия. вербальное и невербальное воздействие на собеседника. Коммуникативное поведение человека. | 14 |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | Основы делового (и речевого) этикета. Понятие, виды и приемы делового общения. Деловая беседа. Деловое слушание. Модели поведения. Тактика делового общения. Дистанционное деловое общение. | 12 |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | Деловые документы. Требования, предъявляемые к тексту деловых бумаг. Виды и жанры официальных документов, их особенности. Правила составления деловых бумаг. | 10 |

5.2.3 Лабораторный практикум - не предусмотрен

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Вид СРО | Трудоемкость, ак. ч |
|-------|---------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Основы эффективного общения. | подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование) проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование) | 12 |

| | | | |
|---|---|---|------|
| | | подготовка домашнего задания | |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование) проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование) подготовка домашнего задания подготовка домашней контрольной работы | 14 |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование) проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование) подготовка домашней контрольной работы подготовка к тестированию | 24,1 |

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

Трофимова О.В. Основы делового письма: учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик. – М.: Флинта, 2016. – 305 с.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=57968&sr=1

Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов - М.: Дашков и КО, 2018. - 524 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496102&sr=1

6.2 Дополнительная литература

Сидоров Е. В. Общая теория речевой коммуникации / Е. В. Сидоров. – М.: Изд-во РГСУ, 2010. – 244 с.

Соколова О. И. Культура речевой коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пос. для бакалавров, специалистов и магистров неязыковых вузов / О. И. Соколова, С. М. Федюнина, Н. А. Шабанова. - М.: Флинта, 2013. - 136 с.

Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 153 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Данылиев, М. М. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова ; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. - 32 с. - Электрон. ресурс. - <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>

Ядрихинская Е.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Основы деловой переписки и делового общения»: для обучающихся по направлению 43.03.01 – Сервис / И.А. Будник, Е.А. Ядрихинская. – Воронеж: ВГУИТ, 2019. – 11 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|---|---|
| «Российское образование» - федеральный портал | https://www.edu.ru/ |
| Научная электронная библиотека | https://elibrary.ru/defaultx.asp? |
| Национальная исследовательская компьютерная | https://niks.su/ |

| | |
|---|---|
| сеть России | |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | http://window.edu.ru/ |
| Электронная библиотека ВГУИТ | http://biblos.vsu.ru/megapro/web |
| Сайт Министерства науки и высшего образования РФ | https://minobrnauki.gov.ru/ |
| Портал открытого on-line образования | https://npoed.ru/ |
| Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ» | https://education.vsu.ru/ |

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оборудованные комплектом учебной мебели и доской. Для проведения СРО используется читальный зал библиотеки: компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде приложения и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля).**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Основы деловой переписки и делового общения

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

| № п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-------|-----------------|---|--|
| 1 | ОПК-3; | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| 2 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания) |
|--|--|
| ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Знает: основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности |
| | Умеет: - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности |
| | Владеет: - навыками бесконфликтного общения - навыками ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении; навыками ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения |
| ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | Знает: основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка; виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом |
| | Умеет: использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста; строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности |

| | |
|--|--|
| | <p>Владеет: навыками передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях; орфоэпической, орфографической, лексической и грамматической нормами русского языка и правильно использовать их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер в форме устного и письменного общения: излагать факты в письме личного и делового характера, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране изучаемого языка (автобиография, резюме); разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение</p> |
|--|--|

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

| № п/п | Разделы дисциплины | Индекс контролируемой компетенции (или ее части) | Оценочные материалы | | Технология/процедура оценивания (способ контроля) |
|-------|--|--|---|------------|---|
| | | | наименование | №№ заданий | |
| 1 | Основы эффективного общения. | УК-4 | <i>Домашнее задание</i> | 1-4 | Проверка преподавателем |
| | | УК-4 | <i>Домашняя контрольная работа</i> | 10-15 | Защита контрольной работы |
| | | УК-4 | <i>Собеседование (зачет)</i> | 46-53 | Контроль преподавателем |
| 2 | Общие характеристики делового общения. | ОПК-3 | <i>Домашнее задание</i> | 5-9 | Проверка преподавателем |
| | | ОПК-3 | <i>Домашняя контрольная работа</i> | 16-22 | Защита контрольной работы |
| | | ОПК-3 | <i>Собеседование (зачет)</i> | 54-55 | Контроль преподавателем |
| 3 | Деловая переписка (бумажная и электронная): общие требования, этикет, структура и языковые клише. Документационное обеспечение делового общения. | УК-4 | <i>Тестирование (аудиторная контрольная работа)</i> | 23-45 | <i>Бланочное тестирование</i> |
| | | ОПК-3 | <i>Собеседование (зачет)</i> | 56-57 | Контроль преподавателем |

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Домашнее задание

3.1.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

| № задания | Текст задания |
|-----------|---|
| 1 | Составьте таблицу жанров устной и письменной коммуникации. |
| 2 | Составьте таблицу видов невербальных средств общения. |
| 3 | Опишите механизмы психологического воздействия на партнера по общению |
| 4 | Составить таблицу принципов и правил бесконфликтного общения |

3.1.2 **ОПК-3** (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности).

| № задания | Текст задания |
|-----------|---|
| 5 | Проанализируйте письмо-запрос и письмо-ответ. Отметьте нарушения норм деловой переписки в этикетной рамке, структурировании основной части письма. Кому: Школа иностранных языков «Лингва-Ультра» От кого: Тема: счет Здравствуй! Я прошла предварительное тестирование при записи на курсы испанского языка в Вашей школе. По результатам тестирования я записана в группу PS-A2.1. Платить за обучение будет мой работодатель. Пришлите, пожалуйста, счет на оплату обучения. Спасибо. Петрова Маша Кому: Петрова Маша От кого: Школа иностранных языков «Лингва-Ультра» Тема: Re: счет Здравствуй! Мы вышлем Вам счет, если Вы предоставите реквизиты Вашего работодателя. Пришлите их ответом на это письмо. С уважением, Анна |
| 6 | Представьте содержание всем известной сказки о Курочке Рябе в форме делового документа, соответствующего правовой ситуации (выберите жанр документа из известных вам, обоснуйте свой выбор). Жили-были дед да баба, и была у них Курочка Ряба. Снесла Курочка яичко, не простое, а золотое. Дед бил-бил – не разбил, баба била-била – не разбила. Мышка бежала, хвостиком махнула, яичко упало и разбилось. Дед плачет, баба плачет, а курочка кудахчет: «Не плачьте, дед да баба, я вам снесу яичко не золотое, а простое». |
| 7 | Подберите на одном из сайтов по трудоустройству две подходящие вам вакансии на разные должности. Составьте резюме на каждую из них. |
| 8 | Вы сотрудник деканата филологического факультета. Вам необходимо пригласить для проведения семинара известного специалиста по рекламе образовательных услуг. Семинар должен быть поведен бесплатно. Напишите специалисту убеждающее письмо. |
| 9 | Согласно положению о конкурсе в финале может участвовать только один представитель от одной образовательной организации. От школы №... отобран Максим Соколов. К вам обращается учитель этой школы Любовь Семеновна Петрова с просьбой допустить к конкурсу еще и Елену Логинову. Просьба мотивируется тем, что девочка очень способная и гораздо больше заслуживает быть в финале, чем Максим. По мнению учителя, Максима отобрали в финал незаслуженно. Напишите отказ. |

3.2 Домашняя контрольная работа

3.2.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах))

| Номер вопроса | Тема |
|---------------|---|
| 10 | В чем заключается широкое и узкое понимание термина «деловое письмо»? |
| 11 | Назовите основные характеристики делового общения. |
| 12 | Может деловое общение быть неформальным? Аргументируйте свой ответ. |
| 13 | Система категорий и понятий делового общения. Деловая этика. |
| 14 | Назовите основные функции документа. |
| 15 | На основании какого признака выделяются три типа текста документа: текст-матрица, текст-модель, текст-образец? Приведите не менее двух жанров деловых текстов, соответствующих каждому из этих типов. |

3.2.2 **ОПК-3** (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности).

| Номер вопроса | Тема |
|---------------|--|
| 16 | Составить запрос в посольство страны на территории, которой компания планирует открыть филиал. |
| 17 | Составить письмо-приглашение потенциального партнера на выставку, демонстрирующую продукцию фирмы, или конференцию (например, «круглый стол»). |
| 18 | Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ. |
| 19 | Составьте письмо-извещение Новосибирского ЗАО «Экосан» Кемеровскому ЗАО «Партнер» о причинах задержки поставок машин и оборудования |
| 20 | Составить информационное письмо о планируемом посещении сотрудником компании ряда фирм – потенциальных партнеров с целью их ознакомления с демоверсиями продукции фирмы. |
| 21 | Ответить на письмо о командировке в ваш регион сотрудника фирмы – потенциального поставщика. |
| 22 | Составьте письмо-отказ Новосибирского производственного объединения энергетики и электрификации «Новосибирскэнерго» директору спецкомбината «Радон» о выдаче бесплатного разрешения на электроснабжение жилых домов. |

3.3 Тестирование (аудиторная контрольная работа)

3.3.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

| № задания | Тестовое задание с вариантами ответов и правильными ответами |
|-----------|---|
| 23. | Фатическое общение - это _____ . а) вербальное общение б) невербальное общение в) общение в кризисных ситуациях г) светское общение |
| 24. | Какой из признаков не характеризует коммуникативные законы _____. а) постоянство б) национальная окрашенность в) вероятностность г) усвоение в ходе общения |
| 25. | Когда вступает в действие закон отзеркаливания _____. |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> а) при дружеском общении б) при отклонении от нормы общения в) при длительном общении г) при общении «начальник – подчиненный» |
| 26. | <p>Какая просьба наиболее эффективна с точки зрения закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Принесите воды! б) Простите, у меня к вам просьба: не могли бы вы принести воды, чтобы запить лекарство в) Принесите воды, пожалуйста г) Будьте добры, не могли бы вы принести мне стакан воды? |
| 27. | <p>На что лучше реагирует человек в толпе _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) аргументы б) тонкие шутки в) позитивные призывы г) прописные истины |
| 28. | <p>Я, Новикова Татьяна Сергеевна, родилась в г. Москве 4 мая 1983 г. в семье военнослужащего. В 1987 г. наша семья переехала в г. Арзамас. В 1989 г. была зачислена в первый класс школы №10 г. Арзамаса. Текст является фрагментом _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) протокола б) доверенности в) заявления г) автобиографии |
| 29. | <p>К закону коммуникативных замечаний не относится высказывание _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) перестаньте кричать! б) а почему вы здесь командуете? в) какой вы странный! г) смелее, не стесняйтесь! |
| 30. | <p>Какого характера информация, согласно одному из коммуникативных законов, имеет тенденцию к быстрому распространению _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) позитивная б) негативная в) точная г) неточная |
| 31. | <p>Какие «заочные» («за глаза») характеристики людей чаще бывают необъективными _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) положительные б) детальные в) отрицательные г) деловые |
| 32. | <p>Какой из законов не относится к законам эмоционального общения _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) притяжения критики б) речевого усиления эмоций в) речевого поглощения эмоций г) эмоционального подавления логики |
| 33. | <p>Что не относится к непосредственному деловому общению _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) деловая беседа б) деловые переговоры в) деловая переписка г) публичное выступление |
| 34. | <p>Что не относится к невербальным сигналам _____.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) физические контакты б) декламация в) походка г) взгляд |
| 35. | <p>Термин «документ» первоначально обозначал:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) свидетельство, доказательство; б) текст, имеющий правовую значимость; в) поучительный пример, образец; г) послание, письмо. |

| | |
|-----|--|
| 36. | <p>Речевой стандарт – это:</p> <p>а) недостаток делового текста, с которым нужно бороться;</p> <p>б) удобное речевое средство, которое должно быть перенесено на все другие сферы общения;</p> <p>в) неотъемлемая часть делового текста, обусловленная задачами коммуникации в деловой сфере.</p> |
| 37. | <p>Какие компоненты делового письма не относятся к этикетной рамке?</p> <p>а) обращение,</p> <p>б) приветствие,</p> <p>в) прощание,</p> <p>г) вложение</p> |
| 38. | <p>Какие речевые формула в сочетании с обращением будут наиболее корректной по отношению к человеку, который Вам не знаком и который в своем письме подписался А.Н. Петров, если нет возможности выяснить расшифровку его инициалов?</p> <p>а) Уважаемый Петров А.Н.!</p> <p>б) Уважаемый А.Н. Петров!</p> <p>в) Уважаемый г-н А.Н. Петров!</p> <p>г) Добрый день, А.Н. Петров!</p> <p>д) Уважаемый г-н Петров!</p> |
| 39. | <p>Отметьте сочетание, в котором допущены ошибки.</p> <p>А) играть роль</p> <p>Б) заключить договоренность</p> <p>В) иметь значение</p> <p>Г) объявить благодарность</p> |
| 40. | <p>Выберите слово, которое необходимо вставить на месте пропуска в предложении.</p> <p>1. Студенты первого курса для вселения в общежитие ... должны справки.</p> <p>А) представить Б) предоставить</p> |
| 41. | <p>Выберите сочетания, в которых на месте пропуска пишется буква е:</p> <p>А) в преддвери... торжества</p> <p>Б) в течени... года</p> <p>В) в соответствии... с решениями</p> <p>Г) впоследствии... понять</p> |
| 42. | <p>Реквизиты – это:</p> <p>А) цифровые данные;</p> <p>Б) подписи;</p> <p>В) необходимые компоненты содержания документа;</p> <p>Г) разновидности деловых писем.</p> |
| 43. | <p>Кейс-задание</p> <p>Опоздание</p> <p>Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8.15 вы вызвали к себе подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?</p> <p>1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.</p> <p>2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.</p> <p>3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает на работу, как и вы?»</p> <p>4. Отмените беседу.</p> <p>5. Свой вариант.</p> <p>Решение</p> <p>Руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.</p> |
| 44. | <p>Кейс-задание</p> |

| | |
|-----|---|
| | <p>Приглашение Недавно я поступила на работу в качестве начальника отдела одного солидного предприятия. Коллектив достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома. И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные, может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?</p> <p>Решение Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными необязательно, главное - показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать сотрудников поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовать с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальник проведет время с коллективом и не потеряет уважение своих сотрудников.</p> |
| 45. | <p>Кейс-задание Накануне Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует сделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т.д. Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?</p> <p>Решение. Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.д.) В случае, если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.</p> |

3.4 Зачет

Вопросы для зачета

3.4.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

| Номер вопроса (задачи, задания) | Текст вопроса |
|---------------------------------|--|
| 46. | Основные характеристики делового общения. Виды общения. Специфические черты делового общения: правовая значимость, социально-ролевой характер, регламентированность. |
| 47. | Узкое и широкое понимание термина «деловое письмо». Устное и письменное деловое общение. Письменная деловая речь (официально-деловой стиль) и её специфика. |
| 48. | Основные функции документа. Требования к тексту документа. Языковые особенности документа: стандарт официально-деловой речи. |
| 49. | Композиция делового текста. Понятие реквизитов. Типы норм в деловом тексте: языковые и текстовые. Типы текста по степени строгости текстовых норм: текст-матрица, текст-модель, текст-схема. |
| 50. | Основные стилистические черты документов и его языковые особенности. Лексика делового текста. Лексические трудности делового текста Терминология и канцеляризм. |
| 51. | Речевой стандарт делового текста и лексическая сочетаемость. Паронимы. Типичные ошибки, связанные с употреблением паронимов. Орфографические и пунктуационные трудности в деловом тексте. Правописание отыменных предлогов. Оформление перечней. |

| | |
|-----|--|
| 52. | Типы писем по цели высказывания. Способы повышения эффективности электронных писем. Структурирование основной части. |
| 53. | Средства повышения / понижения степени официальности делового письма. Трудности и типичные ошибки в электронной деловой переписке. |

3.4.2 **ОПК-3** (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности).

| Номер вопроса (задачи, задания) | Текст вопроса |
|---------------------------------|--|
| 54. | Типы документов, используемых внутри организации: приказ, распоряжение, служебная, докладная и объяснительная записки, заявление, доверенность, протокол: речевые клише, структура и логика текста. . Трудности и типичные ошибки. |
| 55. | Документы, актуальные при трудоустройстве: резюме, анкета, договор. Резюме: речевые клише, структура и логика текста. Трудности и типичные ошибки. |
| 56. | Деловое письмо как тип документального текста Бумажная и электронная деловая переписка. Общие требования к деловой переписке. |
| 57. | Основные компоненты бумажного и электронного делового письма. Тема письма. Этикетная рамка: обращение, приветствие, подпись, блок контактной информации. Анонс содержания и позитивные заключительные фразы. |

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.

Оценочные мероприятия проводятся на каждом занятии и на зачете. Оценка по дисциплине выставляется как среднее арифметическое из всех оценок в течение периода изучения дисциплины (средневзвешенная).

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

| Результаты обучения по этапам формирования компетенций | Предмет оценки (продукт или процесс) | Показатель оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций | Шкала оценивания | |
|--|--------------------------------------|---|--|--------------------------------|-------------------------------|
| | | | | Академическая оценка или баллы | Уровень освоения компетенции |
| УК-4 - способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | | | | | |
| ЗНАТЬ: основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка; виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом | Собеседование (зачёт) | Полнота и правильность выполненного задания, связанность и логичность ответа, умение применять определения и правила в конкретных случаях | Обучающийся продемонстрировал знания основных разделов дисциплины | Зачтено | Освоена (базовый, повышенный) |
| | | | Обучающийся не продемонстрировал знания основных разделов дисциплины | Не зачтено | Не освоена (недостаточный) |
| УМЕТЬ: использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста; строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности | Домашняя контрольная работа | Полнота усвоения материала, применение теории на практике, правильность выполнения заданий | обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки | отлично | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок | хорошо | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки | удовлетворительно | Освоена (базовый) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок | не удовлетворительно | Не освоена (недостаточный) |
| ВЛАДЕТЬ: навыками передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях; орфоэпической, орфографической, лексической и грамматической нормами русского языка и правильно использовать их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер в форме устного и письменного общения: излагать факты в письме личного и делового | Домашнее задание | Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков | обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки | отлично | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок | хорошо | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки | удовлетворительно | Освоена (базовый) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок | не удовлетворительно | Не освоена (недостаточный) |
| | Тестовые задания | Определение фактического уровня теоретических знаний, практических | 85% и более правильных заданий | Зачтено | Освоена (повышенный) |
| | | | 84%-70% правильных ответов | Зачтено | Освоена (повышенный) |
| 69%-51% правильных ответов | | | Зачтено | Освоена (базовый) | |

| | | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|----------------------|-------------------------------|
| характера, сообщать сведения о себе в форме, принятой в стране изучаемого языка (автобиография, резюме); разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение | | умений и навыков | менее 50% правильных ответов | Не зачтено | Не освоена (недостаточный) |
| ОПК-3 - способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | | | | | |
| ЗНАТЬ: - основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения - нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности | Собеседование (зачёт) | Полнота и правильность выполненного задания, связанность и логичность ответа, умение применять определения и правила в конкретных случаях | Обучающийся продемонстрировал знания основных разделов дисциплины | Зачтено | Освоена (базовый, повышенный) |
| | | | Обучающийся не продемонстрировал знания основных разделов дисциплины | Не зачтено | Не освоена (недостаточный) |
| УМЕТЬ: - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности | Домашняя контрольная работа | Полнота усвоения материала, применение теории на практике, правильность выполнения заданий | обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки | отлично | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок | хорошо | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки | удовлетворительно | Освоена (базовый) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок | не удовлетворительно | Не освоена (недостаточный) |
| ВЛАДЕТЬ: - навыками бесконфликтного общения - навыками ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении - навыками ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения | Домашнее задание | Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков | обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки | отлично | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок | хорошо | Освоена (повышенный) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки | удовлетворительно | Освоена (базовый) |
| | | | обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок | не удовлетворительно | Не освоена (недостаточный) |