

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

	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
--	---

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 Здравствуйте! 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 Здравствуйте! 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 проделанную 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)