

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заведующий кафедрой  
регионоведения и экономики зарубежных стран



О. Н. Беленов  
15.06.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.08 Деловые коммуникации**

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 41.03.01 «Зарубежное регионоведение»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** «Европейские исследования»
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра зарубежного регионоведения и экономики зарубежных стран факультета международных отношений Воронежского государственного университета
- 6. Составители программы:** Журбина Наталья Евгеньевна, к.и.н., доцент
- 7. Рекомендована:** заседанием Научно-методического совета факультета международных отношений, протокол № 6 от 15.06.2022 г.
- 8. Учебный год:** 2024-2025 **Семестр(ы):** 6
- 9. Цели и задачи учебной дисциплины:** Цель - познакомить обучающихся с особенностями деловой устной и письменной речи, с основами делопроизводства, а также сформировать умения составлять письменные тексты по профилю деятельности.  
**Задачи:**
  - познакомить с основными видами, нормами и особенностями деловой письменной речи, а также сформировать следующие умения:
    - работать со всеми видами деловой документации;
    - представлять результаты своей работы широкой аудитории;

- правильно оформлять электронные и печатные деловые письма.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** (блок Б1, базовая или вариативная часть, к которой относится дисциплина; требования к входным знаниям, умениям и навыкам; дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей)

Учебная дисциплина «Академическое и деловое письмо» относится к блоку Б1 учебного плана и включена в его базовую часть.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей	ПК-1.1	Способен осуществлять выявление, сбор и анализ информации бизнес-анализа для формирования возможных решений	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные признаки, функции делового письма;</li> <li>– основные правила электронной переписки;</li> <li>– специфику дипломатической переписки;</li> <li>– виды деловых бумаг.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– строить письменный или устный текст на русском языке с учетом ситуаций делового общения и норм языка;</li> <li>– применять деловую речь как инструмент решения ситуаций, возникающих в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– представлять результаты своей работы широкой аудитории;</li> <li>– правильно оформлять электронные и печатные деловые письма;</li> <li>– составлять коммерческие и некоммерческие письма, а также дипломатические письма.</li> </ul>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.** (в соответствии с учебным планом) — 3/108.

**Форма промежуточной аттестации**(зачет/экзамен) зачет с оценкой.

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость
--------------------	--------------

		Всего	По семестрам		
			5 семестр	6 семестр	...
Контактная работа		48	-	48	
в том числе:	лекции	16	-	16	
	практические	32	-	32	
	лабораторные	-	-	-	
	курсовая работа	-	-	-	
	<i>др. виды</i>	-	-	-	
Самостоятельная работа		60	-	60	
Промежуточная аттестация		-	-	-	
Итого:		108	-	108	

### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Электронная переписка или сетикет.	Сферы применения сетикета. Структура делового электронного письма. Основные правила электронной переписки	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
1.2	Российские нормы деловой письменной речи.	Российские правила оформления деловых писем. Международные правила оформления деловых писем. Факторы выбора типа делового письма. Общая структура письма. Классификации видов деловых писем. Коммерческие и некоммерческие письма. Реквизиты бланка письма.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
1.3	Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ	Основные государственные органы, ответственные за выработку, руководство и контроль за организацией документов в делопроизводстве федеральных органов государственной власти, за унификация и стандартизация документов. Особенности оформления организационно-распорядительных документов. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Типовые управленческие архивные документы, образующиеся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>

1.4	Дипломатическая переписка	Дипломатические документы: внутренние и внешние. Язык дипломатической переписки. Виды дипломатических документов: меморандум, памятная записка, личная нота, вербальная нота, нота протеста, циркулярная нота, коллективная нота	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
1.5	Деловая документация	Виды деловых бумаг: личные документы, административно-организационные, распорядительные, информационно-справочные.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Электронная переписка или сетикет.	Структура письменного текста. Официальное и неофициальное письмо. Сферы применения сетикета. Структура делового электронного письма. Важные для заполнения поля. Сетевые аббревиатуры. Основные правила электронной переписки.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
2.2	Российские нормы деловой письменной речи.	Взаимосвязь цели и вида письма. Факторы выбора типа делового письма. Общая структура письма. Типы речевых действий. Правила оформления писем. Классификации видов деловых писем. Коммерческие и некоммерческие письма. Реквизиты бланка письма. Указание адресата, правила обращения. Практические задания на написание деловых писем.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
2.3	Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ	Основные государственные органы, ответственные за выработку, руководство и контроль за организацией документов в делопроизводстве федеральных органов государственной власти, за унификация и стандартизация документов. Особенности оформления организационно-распорядительных документов. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Типовые управленческие архивные документы, образующиеся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
2.4	Дипломатическая переписка	Дипломатические документы: внутренние и внешние. Язык дипломатической переписки. Виды дипломатических документов: меморандум, памятная записка, личная нота, вербальная нота, нота протеста, циркулярная нота, коллективная нота	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
2.5	Деловая документация	Виды деловых бумаг: личные документы, административно-организационные, распорядительные, информационно-справочные. Правила, структура и примеры	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>

		оформления.	
--	--	-------------	--

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Электронная переписка или сетикет	2	2	-	6	10
2	Российские нормы деловой письменной речи	4	6	-	10	20
3	Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ	2	2	-	6	10
4	Дипломатическая переписка	2	6	-	10	18
5	Деловая документация	6	16	-	28	50
	Итого:	16	32	-	60	108

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)*

Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе.

Учебная работа по данной дисциплине осуществляется в форме лекционных и практических занятий. Лекционный материал рекомендуется просматривать сразу после занятий; попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, следует сформулировать вопросы и обратиться на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Практические занятия направлены на отработку лекционного материала, а именно: российских и международных правил делового общения в устной и письменной форме, выработку навыков публичных выступлений и презентаций.

### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины *(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)*

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Культура научной и деловой речи: нормативный аспект : [16+] / Н. Я. Зинковская, Н. И. Колесникова, Т. Л. Мистюк, Т. Г. Ольховская ; под ред. Н. И. Колесниковой ; Новосибирский государственный технический университет. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 76 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573830">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573830</a> (дата обращения: 25.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3909-8. – Текст : электронный.

2.	Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах : [12+] / В. А. Арасланова. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 266 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=578394">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=578394</a> (дата обращения: 27.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1454-5. – DOI 10.23681/578394. – Текст : электронный.
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебное пособие : [16+] / И. Н. Кузнецов. – 9-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 406 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572967">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572967</a> (дата обращения: 27.06.2021). – Библиогр.: с. 312-323. – ISBN 978-5-394-03881-5. – Текст : электронный.
4.	Атабеков, И. Г. Очерки разных лет: о науке и жизни : [16+] / И. Г. Атабеков. – 2-е изд., электрон. – Москва : Лаборатория знаний, 2020. – 83 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446349">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446349</a> (дата обращения: 25.06.2021). – ISBN 978-5-00101-764-6. – Текст : электронный.
5.	Рыжкова-Гришина, Л. В. Развитие речи: система работы / Л. В. Рыжкова-Гришина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 250 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=482340">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=482340</a> (дата обращения: 25.06.2021). – Библиогр.: с. 192-210. – ISBN 978-5-9765-2123-0. – Текст : электронный.
6.	Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a> (дата обращения: 25.06.2021). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.
7.	Шутая, Н. К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н. К. Шутая, О. О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561031">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=561031</a> (дата обращения: 25.06.2021). – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный.
8.	Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум / сост. О. С. Гаврилова, Е. Е. Лебедева ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 191 с. : схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494820">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494820</a> (дата обращения: 25.06.2021). – Библиогр.: с. 166-169. – Текст : электронный.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
1.	Электронный каталог ЗНБ ВГУ - <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>
2.	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online" - <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
3.	ЭУК Журбина Н. Е. Деловые коммуникации. - <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344</a>
4.	Электронно-библиотечная система "Консультант студента" - <a href="http://www.studmedlib.ru">http://www.studmedlib.ru</a>
5.	Электронно-библиотечная система (ЭБС) издательства «Лань» -

	<a href="http://www.e.lanbook.com">www.e.lanbook.com</a>
6.	Электронно-библиотечная система издательства (ЭБС) «Юрайт» - <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>
7.	Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива) - <a href="http://archives.ru/">http://archives.ru/</a>

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)**

№ п/п	Источник
1.	Салливан, Д. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами : [16+] / Д. Салливан ; пер. с англ. С. Марченко. – Москва : Альпина Паблишер, 2019. – 264 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570460">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570460</a> (дата обращения: 27.06.2021). – ISBN 978-5-9614-1490-5. – Текст : электронный.
2.	Коробейникова, А.А. Коммуникативный практикум / А.А. Коробейникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2018. – 150 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485663">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485663</a>

**17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):**

В основу организации и проведения педагогической практики заложены следующие образовательные технологии:

- методы игрового обучения для отработки и закрепления навыков делового общения, а также публичного выступления.

Также для организации самостоятельной работы обучающихся используются два массовых открытых онлайн курса (МООК):

«Культура русской деловой речи» - URL: <https://openedu.ru/course/urfu/RUBSCULT>

При реализации дисциплины возможно применение дистанционных технологий. Задействованы материалы ЭУК «Деловые коммуникации». - <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344>, в котором размещены материалы для самостоятельной работы, часть лекционного материала, задания текущего и промежуточного контроля.

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

*(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)*

Реализация данной учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины:

- оборудованные кабинеты и аудитории,
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения:
- Ноутбук 15 HP\*Pavalion,
- Ноутбук Asus K56CM Ci-3317U 1.7/15.6/GT635,
- Проектор Nec M271X,
- Проектор Optoma X401,
- Проектор Vitek H1180 1920\*1080,
- Экран настенный Lumien Eco Picture 200\*200,
- Экран настенный 160x160

#### Программное обеспечение

Office Standard 2019 Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product,  
Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR

Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	1. «Электронная переписка или сетикет» 2. «Российские нормы деловой письменной речи» 3. «Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ» 4. «Дипломатическая переписка» 5. «Деловая документация»	ПК-1 Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей	ПК- 1.1 Работать с Способен осуществлять выявление, сбор и анализ информации бизнес-анализа для формирования возможных решений	Деловое письмо: коммерческое и некоммерческое
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Контрольная работа

\* В графе «ФОС» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства текущей и промежуточной аттестаций.

### 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

#### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Для проверки знаний и умений представлять результаты своей деятельности в течение семестра предусмотрены следующие задания.

##### 1. Написание электронного делового письма.



Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания):

При оценке электронного делового письма выставляется оценка по четырехбалльной шкале «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценки **«отлично»** заслуживает работа, подразумевающая:

- соблюдение формальных требований к оформлению электронных деловых писем;
- соблюдение правил русской орфографии и пунктуации;
- грамотное и корректное с точки зрения делового этикета содержание письма.

Оценки **«хорошо»** заслуживает ответ, подразумевающий:

- одну/две незначительные ошибки в оформлении письма или правилах русской орфографии и пунктуации;
- грамотное и корректное с точки зрения делового этикета содержание письма.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает ответ, демонстрирующий:

три ошибки в оформлении письма или правилах русской орфографии и пунктуации или неграмотное и некорректное с точки зрения делового этикета содержание письма

Оценки **«неудовлетворительно»** заслуживает ответ, демонстрирующий:

более трех ошибок в оформлении письма или правилах русской орфографии и пунктуации; неграмотное и некорректное с точки зрения делового этикета содержание письма

**2.** Для проверки знаний и умений составления и оформления деловых писем (коммерческих и некоммерческих) предусмотрено следующее задание – **составление делового письма на бланке организации.**

При оценке **делового письма на бланке организации** выставляется оценка по четырехбалльной шкале «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценки **«отлично»** заслуживает работа, подразумевающая:

- соблюдение формальных требований к оформлению деловой документации и писем;
- соблюдение правил русской орфографии и пунктуации;
- грамотное и корректное с точки зрения делового этикета содержание письма.

Оценки **«хорошо»** заслуживает ответ, подразумевающий:

- одну/две незначительные ошибки в оформлении деловой документации и писем или соблюдении правил русской орфографии и пунктуации;
- грамотное и корректное с точки зрения делового этикета содержание деловой документации и писем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает ответ, демонстрирующий:

- две/три ошибки в оформлении деловой документации и писем или соблюдении правил русской орфографии и пунктуации или
- неграмотное и некорректное с точки зрения делового этикета содержание письма или документа.

Оценки **«неудовлетворительно»** заслуживает ответ, демонстрирующий:

- три и более ошибки в оформлении деловой документации и писем или соблюдении правил русской орфографии и пунктуации или
- неграмотное и некорректное с точки зрения делового этикета содержание письма и документа.

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: письменное задание, состоящее из двух частей: теоретической и практической.

Вопросы к теоретической части (по вариантам):

## Вариант 1

1. Назовите основные причины необходимости заполнения поля «Тема», а также случаи, когда необходимо выбирать функцию «подтверждения прочтения» электронного письма.

2. Кто должен первым прекращать электронную переписку: адресат или отправитель?

3. Изобразите схему электронного делового письма, указав его основные структурные элементы, в том числе варианты приветствия и завершения письма.

4. С чего начинается деловое письмо в случае, если: контакта с отправителем не было, а Вы являетесь адресатом?

5. В течение какого времени необходимо ответить на деловое письмо?

6. Выберите правильный вариант обращения к адресату в деловом письме:

о И. В. Федорову

о Федорову И. В.

7. В деловом письме при указании адресата, являющегося физическим лицом, в каком порядке Вы напишете следующую информацию:

о почтовый адрес - фамилия – инициалы

о инициалы – фамилия – почтовый адрес

о фамилия – инициалы – почтовый адрес

8. Укажите неправильные варианты обращения к адресату:

о Уважаемая госпожа Смирнова!

о Госпожа Смирнова!

о Уважаемая Галина Ивановна!

о Госпожа Галина Ивановна!

9. Напишите, как должна выглядеть и что должна включать подпись отправителя делового письма, написанного на бланке организации при следующих исходных данных: письмо написано от имени ректора ФГБОУ ВО «ВГУ» Д. А. Ендовицкого.

10. Напишите, как в деловом письме следует указывать наличие к нему приложений, если они не были указаны в письме, при следующих исходных данных: к письму прилагаются Отчет о выполнении Плана стратегического развития ФГБОУ ВО «ВГУ» за 3 квартал 2019 г. объемом 12 листов.

11. Назовите виды писем по форме отправления.

12. Перечислите виды коммерческих писем.

13. Определите вид представленного ниже письма:

«Просим подтвердить информацию о том, занимала ли Люстренко Людмила Александровна должность заместителя начальника отдела статистики в обществе с ограниченной ответственностью «Иринарх» с февраля 2016 года по март 2017 года».

14. На каком языке осуществляется дипломатическая переписка?

15. Что представляет собой коллективная нота?

16. Укажите возможные варианты обращения к Чрезвычайному и Полномочному Федеративной Республики Германия Послу Рюдигеру фон Фричу.

17. В каких случаях используется нота протеста?

18. Какие документы относятся к категории «административно-организационных»?

## Вариант 2

1. Назовите основные правила и нюансы заполнения поля «Кому» и «Копия» при написании электронного письма.

2. В течение какого времени необходимо ответить на электронное письмо?

3. С чего начинается деловое письмо в случае, если недавно был контакт с адресатом?

4. В течение какого времени официальные органы власти должны предоставить ответ на письменное обращение?

5. Изобразите схему делового письма, написанного на бланке организации, указав его основные структурные элементы, в том числе варианты приветствия и завершения письма.

6. Выберите правильный вариант указания адресата в деловом письме:

- г-ну И. П. Иванову
  - Иванову И. П.
  - г-ну Иванову И. П.
7. В деловом письме при указании адресата, являющегося юридическим лицом, в каком порядке Вы напишете следующую информацию:
    - почтовый адрес – наименование организации
    - наименование организации – почтовый адрес
  8. Укажите неправильные варианты обращения к адресату:
    - Уважаемый Иван Петрович!
    - Уважаемый господин ректор!
    - Господин Иван Петрович!
    - Господин ректор!
  9. Напишите, как должна выглядеть и что должна включать подпись отправителя делового письма, написанного не на бланке организации при следующих исходных данных: *письмо написано от имени ректора ФГБОУ ВО «ВГУ» Д. А. Ендовицкого.*
  10. Напишите, как в деловом письме следует указывать наличие к нему приложений, если они были указаны в письме, при следующих исходных данных: *к письму прилагается План стратегического развития ФГБОУ ВО «ВГУ» на период с 2015 по 2020 гг. объемом 25 листов в количестве 2 копий.*
  11. Что представляют собой «регламентированные и нерегламентированные письма»?
  12. Перечислите виды некоммерческих писем.
  13. Определите вид представленного ниже письма:  
 «Уважаемый Сергей Евгеньевич, по договору об оказании услуг № 17 от 15.06.2016 г. ваша компания обязалась перечислить нам 35 000 (тридцать пять тысяч) рублей за изготовление рекламно-информационной продукции в срок до 15.07.2016 года. Продукцию мы изготовили, как и обещали, в полном объеме и в обозначенный в договоре срок, а также произвели вам ее доставку, но денежных поступлений от вас до сих пор не было. Настоятельно просим оплатить сделанную нами работу в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения данного послания, а также напоминаем о том, что в противном случае, как гласит п. 5.3 нашего с вами договора, мы имеем право (и будем вынуждены) подать на вас иск в судебную инстанцию».
  14. Как Вы считаете, на каком языке предпочтительно осуществлять дипломатическую переписку?
  15. Что представляет собой циркулярная нота?
  16. Укажите формы обращения к министру или послу.
  17. В каких случаях используется вербальная нота?
  18. Какие документы относятся к категории «личных документов»?

Практическая часть включает в себя задание написать один из видов коммерческих или некоммерческих писем в соответствии с заданной ситуацией.

Поскольку практическая часть состоит в написании делового письма, оно оценивается по тем же критериям, что и деловое письмо. Критерии оценки делового письма представлены выше в п. 20.1

### **20.3. Фонд оценочных средств сформированности компетенций студентов, рекомендуемый для проведения диагностических работ**

Задания разделов 1-4 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.

**Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:**

**Закрытые задания (0-2 балла)**

19. В деловом письме при указании адресата, являющегося юридическим лицом, в каком порядке Вы напишете следующую информацию:

- почтовый адрес – наименование организации
- **наименование организации – почтовый адрес**

20. Кто должен первым прекращать электронную переписку: адресат или отправитель?

- 1) получатель
- 2) **отправитель**

**Открытые задания (короткие, 0-2 балла)**

21. В течение какого времени необходимо ответить на электронное деловое письмо?

**Ответ:** в течение 2 суток.

**Открытые задания (0-2-5 балла)**

22. С чего начинается деловое письмо в случае, если недавно был контакт с адресатом?

**Ответ:** со ссылки на последний контакт.

23. В течение какого времени официальные органы власти должны предоставить ответ на письменное обращение?

**Ответ:** 30 календарных дней со дня регистрации (руководителю исполнительного органа власти о нарушении закона – 20 дней).

**Открытые задания (короткие, 0-5-10 баллов)**

24. Назовите основные причины необходимости заполнения поля «Тема», а также случаи, когда необходимо выбирать опцию «подтверждения прочтения» электронного письма.

**Ответ:**

- по теме адресат может сориентироваться, насколько срочно и важно для него письмо, может прочитать его сразу или отложить прочтение на более позднее время;
- если письмо не содержит «Темы», существует риск того, что адресат может его не прочитать, удалить и т.д.;
- «подтверждения прочтения» необходимо, чтобы удостовериться, что письмо, особенно важное, получено адресатом;
- иногда адресат может сказать, что не получал письма, и эта функция устраняет этот риск;
- злоупотреблять этой функцией тоже не стоит, так как можно обидеть адресата частым ее использованием.

25. Вам предстоит написать электронное деловое письмо. Опишите правила электронной переписки.

**Ответ:**

- Следить за грамотностью.
- Отделять мысли-темы.
- Следить за объемом текста.
- Не злоупотреблять смайлами и аббревиатурой и подтверждением о прочтении письма.
- Ответ - не более 2 суток
- Ответ с цитированием исходного сообщения
- Переписку прекращает инициатор

26. Определите вид представленного ниже письма:

«Уважаемый Сергей Евгеньевич, по договору об оказании услуг № 17 от 15.06.2016 г. ваша компания обязалась перечислить нам 35 000 (тридцать пять тысяч) рублей за изготовление рекламно-информационной продукции в срок до 15.07.2016 года.

Продукцию мы изготовили, как и обещали, в полном объеме и в обозначенный в договоре срок, а также произвели вам ее доставку, но денежных поступлений от вас до сих пор не было.

Настоятельно просим оплатить проделанную нами работу в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения данного послания, а также напоминаем о том, что в противном случае, как гласит п. 5.3 нашего с вами договора, мы имеем право (и будем вынуждены) подать на вас иск в судебную инстанцию».

**Ответ:** напоминание

### **Критерии оценивания**

#### **Открытые задания (короткие, 0 - 2 балла):**

- 2 балла – указан верный ответ;
  - 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.
- приведен правильный ход рассуждений

#### **Открытые задания (средний уровень сложности, 0 – 2 - 5 баллов):**

- 2 балла - ответ содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование, или ответ верный на 50%;
- 5 баллов - ответ верный (получен правильный ответ, грамотно аргументированный);
- 0 баллов – ответ неверный, в том числе частично (ход рассуждения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на итоговый ответ).

#### **Открытые задания (повышенный уровень сложности, 2 – 5 – 10 баллов):**

- 2 балла - ответ содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование, или ответ верный на 50%;
- 5 баллов - ответ верный (получен правильный ответ, грамотно аргументированный);
- 5 баллов - ответ содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование, или ответ верный на 50%;
- 10 баллов - ответ полностью верный (получен правильный ответ, грамотно аргументированный);
- 0 баллов – ответ неверный, в том числе частично (ход рассуждения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на итоговый ответ).

**Задания раздела 20.3. рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных результатов освоения данной дисциплины (знаний, умений, навыков).**