

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
17.05.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.18 Деловые коммуникации

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 41.03.01 «Зарубежное регионоведение»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** «Евразийские 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 № 5 от 17.05.2023 г.
- 8. Учебный год:** 2025-2026 **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
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3.	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные признаки, функции делового письма; – основные правила электронной переписки; – правила публичных выступлений; – специфику дипломатической переписки; – виды деловых бумаг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – строить письменный или устный текст на русском языке с учетом ситуаций делового общения и норм языка; – применять деловую речь как инструмент решения ситуаций, возникающих в процессе профессиональной деятельности; – представлять результаты своей работы широкой аудитории; – правильно оформлять электронные и печатные деловые письма; <p>- составлять коммерческие и некоммерческие письма, а</p>
ОПК-6	Способен участвовать в организационно-управленческой деятельности и исполнять управленческие решения по профилю деятельности	ОПК-6.3.	Составлять официальную документацию различных видов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.), в том числе на иностранном языке международного общения и иностранном языке страны специализации	
		ОПК-6.4.	Выполнять базовые функции сотрудников младшего звена	
ОПК-7	Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности	ОПК-7.1.	Составлять отчетную документацию по итогам профессиональной деятельности в соответствии с установленными	

			правилами и нормами, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	также дипломатические письма.
		ОПК-7.2	Готовить и представлять публичные сообщения перед российской и зарубежной аудиторией по широкому кругу международных и внутривосполитических сюжетов, связанных с регионом специализации, в том числе с использованием мультимедийных средств	

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		50	-	50	
в том числе:	лекции	16	-	16	
	практические	34	-	34	
	лабораторные	-	-	-	
	курсовая работа	-	-	-	
	<i>др. виды</i>	-	-	-	
Самостоятельная работа		58	-	58	
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
1. Лекции			
1.1	Электронная переписка или сетикет.	Сферы применения сетикета. Структура делового электронного письма. Основные правила электронной переписки	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
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.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
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.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
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	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
1.5	Деловая документация	Виды деловых бумаг: личные документы, административно-организационные, распорядительные, информационно-справочные.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
2. Практические занятия			
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.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
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	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344

		видов деловых писем. Коммерческие и некоммерческие письма. Реквизиты бланка письма. Указание адресата, правила обращения. Практические задания на написание деловых писем.	
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.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
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	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
2.5	Деловая документация	Виды деловых бумаг: личные документы, административно-организационные, распорядительные, информационно-справочные. Правила, структура и примеры оформления.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Электронная переписка или сетикет	2	2	-	4	8
2	Российские нормы деловой письменной речи	4	8	-	12	24
3	Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ	2	2	-	4	8
4	Дипломатическая переписка	2	6	-	8	16
5	Деловая документация	6	16	-	22	44
	Итого:	16	34	-	50	100

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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573830 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578394 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572967 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446349 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482340 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031 (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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494820 (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 - http://www.lib.vsu.ru
2.	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online" - http://biblioclub.ru/
3.	ЭУК Журбина Н. Е. Деловые коммуникации. - https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=6344
4.	Электронно-библиотечная система "Консультант студента" - http://www.studmedlib.ru
5.	Электронно-библиотечная система (ЭБС) издательства «Лань» - www.e.lanbook.com
6.	Электронно-библиотечная система издательства (ЭБС) «Юрайт» - https://www.biblio-online.ru
7.	Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива) - http://archives.ru/

* 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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570460 (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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485663
--

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.		УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК- 4.3. Работать с Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке	Деловое письмо: коммерческое и некоммерческое
	1. «Электронная переписка или сетикет» 2. «Российские нормы деловой письменной речи» 3. «Нормативно-правовое регулирование делопроизводства в РФ» 4. «Дипломатическая переписка»	ОПК-6 Способен участвовать в организационно-управленческой деятельности и исполнять управленческие решения по профилю деятельности	ОПК-6.3. Составлять официальную документацию различных видов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.), в том числе на иностранном языке международного общения и иностранном языке страны специализации	
	5. «Деловая документация»		ОПК-6.4. Выполнять базовые функции сотрудников младшего звена	
		ОПК-7 Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности	ОПК-7.1. Составлять отчетную документацию по итогам профессиональной деятельности в соответствии с установленными правилами и нормами, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	
			ОПК-7.2. Готовить и представлять публичные выступления	Публичное выступление + презентация

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
			сообщения перед российской и зарубежной аудиторией по широкому кругу международных и внутривосточных сюжетов, связанных с регионом специализации, в том числе с использованием мультимедийных средств	
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Контрольная работа (ФОС)

* 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.

Презентация

Публичное выступление оценивается двумя оценками: за публичное выступление и за электронную презентацию.

Оценка **«отлично»** за публичное выступление выставляется при условии соблюдения всех правил публичного выступления и с учетом особенностей целевой аудитории.

Оценка **«хорошо»** ставится при несоблюдении 1-2 требований к публичным выступлениям.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится при несоблюдении 3 требований к публичным выступлениям.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится при несоблюдении 4 и более к публичным выступлениям.

Электронная презентация оценивается следующим образом:

Оценка **«отлично»** ставится при выполнении всех требований к оформлению презентации.

Оценка **«хорошо»** ставится при несоблюдении 1-2 технических требований к оформлению и содержанию презентации, но при этом работа хорошо структурирована, содержит ответы на все поставленные к темам вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится при несоблюдении 3 технических требований к оформлению и содержанию презентации.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится при несоблюдении 4 и более технических требований к оформлению и содержанию презентации.

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):

Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

Закрытые задания (0-2 балла)

1. Выберите правильный вариант обращения к адресату в деловом письме

1) **И. В. Федорову**

2) Федорову И. В.

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

а. почтовый адрес – наименование организации

б. наименование организации – почтовый адрес

Открытые задания (короткие, 0-2 балла)

3. Как Вы считаете, на каком языке предпочтительно осуществлять дипломатическую переписку, если Вы хотите выразить особое уважение адресату?

Ответ: на языке страны пребывания

4. В течение какого времени, по правилам делового этикета, необходимо ответить на факсовое и конвертное деловое письмо?

Ответ: в течение 10 дней

5. Назовите виды писем по форме отправления

Ответ: конвертные, электронные, факсовые

Открытые задания (0-2-5 балла)

6. 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.

Ответ:

Ректор
ФГБОУ ВО «ВГУ»

Подпись

Д. А. Ендовицкий

7. Напишите примеры коммерческих и некоммерческих писем.

Ответ:

Коммерческие: оферта, рекламация, запрос

Некоммерческие: благодарственное письмо, гарантийное, информационное, напоминание, подтверждение, поздравление, приглашение, просьба, соболезнование, сопроводительное

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

8. 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

Ответ: Приложение: Отчет о выполнении Плана стратегического развития ФГБОУ ВО «ВГУ» за 3 квартал 2019 г. на 12 л. в 1 экз.

9. 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».

Ответ: письмо – запрос

10. Определите вид представленного ниже письма:

«ООО "Экспедиция", ОГРН 111651111121, как исполнитель работ на объекте, расположенному по адресу: г. Москва, ул. Петрозаводская, 25, на основании Договора исполнения работ № 35/2013 от 22 августа 2013 года (далее - Договор), заключенного с ООО "Транстрой", настоящим письмом гарантирует завершение строительных работ, в соответствии со Спецификацией к Договору в срок до 30 декабря 2013 г.»

Ответ: гарантийное письмо.

Закрытые задания (0-2 балла)

1. В деловом письме при указании адресата, являющегося юридическим лицом, в каком порядке Вы напишете следующую информацию:
 - почтовый адрес – наименование организации
 - **наименование организации – почтовый адрес**
2. Кто должен первым прекращать электронную переписку: адресат или отправитель?
 - 1) получатель
 - 2) **отправитель**

Открытые задания (короткие, 0-2 балла)

3. В течение какого времени необходимо ответить на электронное деловое письмо?
Ответ: в течение 2 суток.

Открытые задания (0-2-5 балла)

4. С чего начинается деловое письмо в случае, если недавно был контакт с адресатом?
Ответ: со ссылки на последний контакт.
5. 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)

6. 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.

7. 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

8. 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

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