Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.11.2026 00:00:05
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

Очно-заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Донецк

Автор-составитель РПД:

Балко Марина Владимировна, д-р филол. наук, доцент, заведующий кафедрой краеведения

Заведующий кафедрой:

Балко Марина Владимировна, д-р филол. наук, доцент, заведующий кафедрой краеведения

Рабочая программа дисциплины Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры краеведения факультета государственной службы и управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол № 7 от «23» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

7. Методические материалы по освоению дисциплины

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	**Код компетенции**	**Наименование Компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.1	Выбирает стиль общения на государственном языке РФ в зависимости от целей и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения к ситуациям профессионального взаимодействия	*УК 4.1. З-1* **Знает**: нормы устной речи на государственном языке РФ, принятые в профессиональной среде . *УК-4.1. У-3* **Умеет**: определять уместность стиля для конкретной рабочей ситуации, адаптировать письменную речь к бизнес-задачам, использовать корректные речевые клише в различных профессиональных контекстах, выбирать оптимальную стратегию общения через корректировку собственного речевого поведения и стиля на государственном языке РФ.

			УК-4.2.	Ведёт деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем	*УК 4.2. З-1* **Знает:** особенности письменной деловой коммуникации на государственном языке РФ; основные жанры и виды переписки с деловыми партнёрами; стилистические особенности официальных и неофициальных писем; требования к оформлению и структуре деловых писем; правила речевого этикета в письменной коммуникации. *УК 4.1. У-1* **Умеет:** составлять деловые письма на государственном языке РФ в соответствии с нормами современного русского литературного языка; выбирать языковые средства с учетом цели и адресата сообщения; соблюдать стилистические особенности официальных и неофициальных писем; структурировать текст письма и оформлять его в соответствии с требованиями деловой переписки.
			УК-4.3.	Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах, строит публичные выступления на государственном языке РФ с учетом специфики аудитории и цели коммуникации	*УК 4.3. З-2* **Знает:** принципы подготовки письменных текстов для публичных выступлений на государственном языке РФ с учетом специфики аудитории и цели коммуникации, способы аргументации своей точки зрения при этой формы ведения деловой коммуникации. *УК 4.3. У-3* **Умеет:** анализировать чужие и продуцировать собственные тексты для публичного выступления на государственном языке РФ с учетом специфики аудитории и цели коммуникации.

	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3.	Выстраивает деловое общение на принципах толерантности и этических нормах	*УК 5.3. З-3* **Знает:** основные принципы письменного делового общения; нормы речевого этикета и профессиональной этики; особенности толерантного коммуникативного поведения в деловой переписке. *УК 5.3. У-1* **Умеет:** Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию, философским системам, социальным и этическим нормам, культурным традициям.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак. часа

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 20 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак. часов на лекции и 8 ак. часов на практические занятия. 52 ак. часа на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации реализуется в 5-м семестре 3-го курса после изучения дисциплин:

- Русский язык и культура речи.
- Культура личности и общества.

.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Раздел 1. Основы письменной коммуникации															
Тема 1.1.	Текст как единица письменной деловой коммуникации и его признаки	7	2	0	0	0	0	0	0	0		0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 1.2.	Создание вербального корпоративного имиджа	7	0	0	0	2	0	0	0	0		0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 1.3.	Современные печатные и электронные	7	2	0	0	0	0	0	0	0		0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание

	медиа													
Тема 1.4.	Язык и оформление служебных документов	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание, доклады
Раздел 2. Деловая переписка														
Тема 2.1.	Стилистика и грамматика рабочей переписки	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 2.2.	Структура текста делового письма и его языковые особенности	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 2.3.	Этикет делового письма	8	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 2.4.	Эффективная внутренняя деловая переписка	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание
Тема 2.5.	Национальные особенности деловых письменных коммуникаций	8	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	Контрольные вопросы, тестирование, контрольное задание, доклады
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачёт
Итого		72	8	0	0	8	0	0	0	4	0	0	52	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы
КЭ – консультации перед экзаменом
Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий
Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения
СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.
СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.
СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Основы письменной коммуникации

Тема 1.1. Текст как единица письменной деловой коммуникации и его признаки. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3.

Текст как основная единица, фиксирующая управленческие, правовые и экономические отношения между субъектами деловой коммуникации. Определяются объект (совокупность письменных деловых текстов), предмет (системообразующие признаки делового текста: информативность, целостность, связность, адресованность, официальность, институциональность) и методы исследования (текстологический анализ, дискурс-анализ, жанроведческий анализ, лингвостилистическая экспертиза). Анализируются композиционная структура, логико-смысловая организация, формально-речевые средства письменного делового текста. Специфика письменного делового текста в отличие от устного делового высказывания (необратимость, фиксированность во времени, бóльшая степень обдуманности и нормативной строгости). Прикладное значение анализа признаков делового текста: распознавание манипулятивных техник, выявление коммуникативных сбоев, повышение эффективности коммуникации и проч.

Тема 1.2. Создание вербального корпоративного имиджа. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Корпоративная коммуникация как система целенаправленных речевых взаимодействий внутри организации и с внешней средой, обеспечивающих реализацию стратегии. Виды коммуникации (вертикальная, горизонтальная, внешняя, внутренняя), каналы передачи информации и барьеры эффективности. Основной акцент сделан на вербальном имидже компании – совокупности устойчивых языковых и стилистических характеристик (слоганы, принципы номинации), формирующих узнаваемый образ организации в сознании аудитории. Инструменты создания и поддержания вербального имиджа: миссия и ценности, истории, легенды, корпоративный стиль документов, скрипты для сотрудников.

Тема 1.3. Современные печатные и электронные медиа. УК-4.1, УК-5.3.

Современные печатные и электронные медиа как специализированный сегмент медиаландшафта, ориентированный на профессиональную аудиторию и потребителей. Жанрово-стилистические особенности деловой прессы, принципы подачи информации (фактологичность, аргументированность, баланс аналитики и оперативности), а также языковые средства создания доверительного тона общения с деловой аудиторией. Трансформация медиа под влиянием цифровых платформ: особенности адаптации делового контента для разных каналов, роль корпоративных медиа в формировании репутации и внутреннего информационного поля.

Тема 1.4. Язык и оформление служебных документов. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Язык служебных документов как функционально-стилевая разновидность официально-делового стиля, реализующая управленческие, регулятивные и информационные функции в письменной деловой коммуникации. Определяются объект (совокупность служебных документов), предмет (языковые средства и экстралингвистические требования к их оформлению, обеспечивающие юридическую силу и однозначность восприятия) и методы исследования (стилистический анализ, унификация и трафаретизация текста, документная лингвоэкспертиза, жанрово-формальный анализ). Анализируются ключевые разделы темы: лексика служебных документов, морфология, синтаксис. Рассматриваются требования к оформлению: унификация форм, стандартный формат бумаги, система реквизитов по ГОСТ, постоянство композиционной структуры.

Раздел 2. Деловая переписка

Тема 2.1. Стилистика и грамматика рабочей переписки. УК-4.1, УК-4.2.

Стилистика и грамматика рабочей переписки как прикладной раздел деловой лингвистики, регулирующий языковое оформление неофициальных и полуофициальных письменных контактов между сотрудниками, отделами и партнёрами. Определяются объект (служебно-бытовые письма, электронные письма в корпоративных мессенджерах, распоряжения в чатах, производственные уведомления), предмет (стилистические приёмы и грамматические конструкции, повышающие или понижающие эффективность рабочих сообщений) и методы исследования (стилистический и грамматический анализ, прагмалингвистика, дискурс-анализ электронной деловой переписки, эксперимент по восприятию адресатом). Анализируются ключевые разделы темы: стилистическая дифференциация (нейтральный, официальный, фамильярно-деловой, вежливый тон); грамматические особенности (краткость предложений, активный залог, прямые конструкции, исключение причастий/деепричастий при письме быстрого реагирования); лексические нормы (исключение просторечий и жаргона, дозированность профессионализмов, этикетные клише). Рассматриваются типичные нарушения.

Тема 2.2. Структура текста делового письма и его языковые особенности. УК-4.1, УК-4.2.

Структура делового письма как композиционно-смысловая организация письменного документа, обеспечивающая логику аргументации, убедительность и реализацию коммуникативной интенции отправителя. Анализируются композиционные блоки делового письма: обращение (формулы вежливости, указание адресата, этикетность), вводная часть (мотив написания, ссылка на предшествующие контакты, обоснование актуальности), основная часть (изложение сути вопроса: предложение, отказ, информирование, напоминание), резюмирующая часть (подведение итога,

повтор главной просьбы или предложения), заключительная этикетная формула и подпись. Рассматриваются языковые особенности делового письма, типичные структурные ошибки.

Тема 2.3. Этикет делового письма. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3.

Этикет делового письма как система нормативных правил речевого и неречевого поведения участников письменной деловой коммуникации, регулирующая отношения между адресантом и адресатом в соответствии с корпоративной культурой и деловым протоколом. Анализируются ключевые разделы темы: структурно-этикетные элементы (обращение, вступительная формула вежливости, этикетная рамка), этикетные жанры (благодарность, извинение, отказ, напоминание, поздравление), составляющие речевого этикета, проксемические и графические нормы (поля, отступы, интервалы, расположение подписи). Рассматриваются типичные этикетные нарушения (пропуск обращения, отсутствие подписи, игнорирование полученного письма, избыточная или недостаточная вежливость, использование недопустимых интенсификаторов).

Тема 2.4. Эффективная внутренняя деловая переписка. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Эффективная внутренняя деловая переписка как инструмент оперативного управленческого взаимодействия между сотрудниками, подразделениями и руководством организации, обеспечивающий реализацию рабочих задач при минимальных временных и когнитивных затратах. Анализируются ключевые принципы эффективной внутренней переписки: целеполагание, адресность, лаконичность, структурированность, конкретность, результативность. Рассматриваются эффективные и неэффективные жанры внутренней переписки: служебная записка, производственное поручение, просьба о помощи, оповещение об изменении регламента, напоминание, запрос информации, согласование, а также антижанры (безадресная рассылка, «эпистолярный роман» на три экрана, письмо-«флешбэк» без указания сути, «чёрная дыра» – проигнорированное письмо без ответа).

Тема 2.5. Национальные особенности деловых письменных коммуникаций. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Национальные особенности деловых письменных коммуникаций как раздел межкультурной деловой лингвистики, изучающий различия в структуре, стилистике, этикете и содержании деловых писем, обусловленные культурными ценностями, коммуникативными стилями и деловыми традициями разных стран. Анализируются ключевые параметры национальных различий в письменных деловых коммуникациях: высокая и низкая контекстуальность; монохронные и полихронные культуры; прямое и косвенное выражение несогласия и отказа. Рассматриваются конкретные национальные модели делового письма.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным работам по разделу

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.01.ДЭ.05.02 Письменные деловые коммуникации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

контрольные вопросы (вопросы для опроса), тестирование, доклады, контрольные задания.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Основы письменной коммуникации

Тема 1.1. Текст как единица письменной деловой коммуникации и его признаки. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Что, по вашему мнению, является минимальной единицей письменной деловой коммуникации?

2. Какая из функций является приоритетной для текста в деловой письменной коммуникации?

3. Что вы понимаете под «целостностью» (интегральностью) делового текста?

4. Какой признак текста отвечает за логическую связь между предложениями и абзацами?

5. Что в деловом письме чаще всего выполняет функцию заголовка, предвосхищая содержание?

6. Считаете ли вы наличие жесткой композиционной структуры обязательным признаком делового текста?

7. Как вы понимаете признак «модальность» применительно к деловому тексту?

8. Что такое «информационная плотность» делового текста?

9. Какой набор языковых средств является нормативным для делового текста?

10. Что важнее для идентификации «текста» в ряду случайных предложений?

11. Как графически выражается членимость делового текста?

12. Какой специфический признак отличает деловой текст от научного или публицистического?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какая функция текста является приоритетной в деловой письменной коммуникации?

А) Эстетическая

Б) Информационно-регулятивная

В) Развлекательная

Г) Фатическая (поддержание контакта)

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа.

Установите соответствие между признаком текста и его определением.

№	Признак текста	Определение
1	1. Целостность	А. Возможность выделения в тексте абзацев, пунктов и заголовков.
2	2. Связность	Б. Смысловое единство всех частей текста вокруг общей темы.
3	3. Членимость	В. Логическая связь между предложениями, обеспечивающая понимание.
4	4. Законченность	Г. Полнота выражения мысли, отсутствие необходимости в продолжении.

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Определите, какие признаки текста как единицы письменной деловой коммуникации нарушены в каждом из трёх приведённых предложений. Запишите номер предложения и рядом название нарушенного признака (точность, связность, целостность, краткость, стандартизированность, модальность).

Предложения:

1. Договор был подписан, затем он, потом его отправили, и ещё что-то сделали, но мы не помним что, а в общем, всё нормально.
2. Просим осуществить поставку товара в количестве 10 штук и там ещё коробки, ну, которые нужны для упаковки, и желательно побыстрее.
3. Согласно вашему письму от 12.05.2025 и также учитывая погодные условия за окном и хорошее настроение сотрудников, направляем вам коммерческое предложение.

Тема 1.2. Создание вербального корпоративного имиджа. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Что вы понимаете под вербальным корпоративным имиджем?
2. Из каких основных элементов складывается вербальная составляющая имиджа организации?
3. Чем вербальный корпоративный имидж отличается от визуального?
4. Какие функции выполняет корпоративный слоган в структуре

вербального имиджа?

5. Как выбор определенной лексики (профессиональной, разговорной, официальной) влияет на восприятие организации?

6. Какие типичные ошибки при создании вербального имиджа вы можете назвать?

7. Как должен меняться вербальный имидж организации в зависимости от канала коммуникации (сайт, соцсети, email-рассылка, телефонный разговор)?

8. Как проявляется индивидуальность организации через её вербальные коммуникации?

9. Как вербальный имидж должен соотноситься с реальными действиями и ценностями организации (принцип аутентичности)?

10. Что такое миссия и видение организации с точки зрения создания вербального имиджа?

11. Как стандартизация языка (использование корпоративных клише и речевых модулей) влияет на узнаваемость организации?

12. Какими способами можно оценить эффективность созданного вербального корпоративного имиджа?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только номер букву выбранного варианта ответа.

Какой принцип означает, что вербальный имидж должен соответствовать реальным действиям компании?

А) Принцип эстетики

Б) Принцип аутентичности

В) Принцип эксклюзивности

Г) Принцип симметрии

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие ошибки при создании вербального имиджа могут навредить организации?

А) Единый стиль общения для всех каналов коммуникации
Б) Несоответствие тона общения ожиданиям целевой аудитории
В) Использование аутентичных историй о компании
Г) Частая и необоснованная смена слоганов и тона голоса
Д) Наличие утверждённого словаря корпоративных терминов

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Проанализируйте приведённые ниже фрагменты коммуникации двух вымышленных компаний, предоставляющих одинаковые услуги (доставка еды). Определите, какой вербальный корпоративный имидж создаёт каждая компания (официально-деловой, дружелюбно-разговорный, молодёжно-сленговый, экспертно-академический). Запишите свои выводы для каждого фрагмента.

Фрагмент 1 (компания А):
Уважаемый клиент! Компания «ГурманЭкспресс» благодарит вас за оформление заказа № 45782. Доставка будет осуществлена в согласованное время. В случае возникновения вопросов просим обращаться в службу поддержки по телефону, указанному на сайте. С уважением, команда «ГурманЭкспресс».
Фрагмент 2 (компания Б):
Йоу, друг! Твой заказ уже готов и мчит к тебе на всех парах! Жди курьера, он будет с плюшками. Если что-то пошло не так – не парься, пиши нам в чат, разрулим за пять минут. Твой КотопёсДоставка.

Тема 1.3. Современные печатные и электронные медиа. УК-4.1, УК-5.3.

Контрольные вопросы:
1. Какие критерии лежат в основе разграничения печатных и электронных медиа?
2. Какие виды печатных медиа вы можете назвать и в чём их особенности?
3. Какие виды электронных медиа существуют на сегодняшний день?
4. Как цифровизация повлияла на трансформацию традиционных печатных изданий?
5. Что такое конвергенция в контексте современных медиа и как она проявляется?
6. Какие преимущества имеют электронные медиа перед печатными и наоборот?

7. Что такое мультиплатформенность и почему она важна для современных медиа?

8. Какую роль сегодня выполняют печатные СМИ в условиях доминирования электронных каналов?

9. Что такое интернет-версия печатного издания и чем она отличается от самостоятельного сетевого СМИ?

10. Как технологии искусственного интеллекта и автоматизации влияют на производство контента в электронных медиа?

11. Какие критерии качества контента остаются неизменными для любых медиа (печатных и электронных)?

12. Какие перспективы развития печатных и электронных медиа вы можете спрогнозировать на ближайшие 5-10 лет?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое конвергенция в контексте современных медиа?

А) Уменьшение количества печатных изданий

Б) Полный отказ от выпуска газет и журналов

В) Слияние разных типов медиа (текста, видео, аудио) в одном продукте

Г) Увеличение государственного контроля над СМИ

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа.

Установите соответствие между проблемой печатной индустрии и её сутью.

№	Проблема	Суть
1	1. Падение тиражей	А. Бумага, печать и логистика стоят дорого, что делает подписку не всегда доступной

№	Проблема	Суть
2	2. Снижение рекламных доходов	Б. Молодая аудитория предпочитает получать новости из соцсетей и мессенджеров, а не из газет
3	3. Старение аудитории	В. Рекламодатели уходят в интернет и социальные сети, где таргетинг точнее и охват шире
4	4. Высокая себестоимость	Г. Количество экземпляров, продаваемых и распространяемых по подписке, неуклонно снижается

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Используя исходные данные, составьте тексты следующих жанров: заметка, репортаж и чек-лист. Озаглавьте каждый текст, напишите лиды.

Кто? – российский предприниматель Тамара Белкина.
Что? – победила в европейском конкурсе бизнес-проектов.
Где? – в швейцарском Цюрихе.
Когда? – в марте 2020 г.
Как? – разработала уникальный проект школы иностранных языков.
В результате? – получила диплом победителя и деньги на продвижение бизнеса, подписала контракт с инвестором.

Тема 1.4. Язык и оформление служебных документов. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Что такое служебный документ и каковы его основные функции?
2. Какие языковые требования предъявляются к тексту служебного документа?
3. Что такое канцелярит и в каких случаях его использование оправданно, а в каких нет?
4. Какие стандартные реквизиты входят в оформление любого служебного письма?
5. Что означает унификация языка служебных документов и для чего она нужна?
6. Что такое клише и штампы в деловом языке, и чем они полезны?
7. Как оформляются даты, числа и денежные суммы в служебных

документах?

8. Какие виды служебных документов различаются по языковому оформлению?

9. Каковы правила использования аббревиатур и сокращений в служебных документах?

10. Какие требования к оформлению реквизита «подпись» и «печать» в служебных документах?

11. Почему в служебных документах недопустимо использование местоимения «я» и как его корректно заменить?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какое требование предъявляется к языку служебных документов в первую очередь?

А) Эмоциональность и образность

Б) Точность, однозначность и стандартизированность

В) Использование диалектизмов и жаргонизмов

Г) Наличие риторических вопросов и восклицаний

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответа в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность этапов создания служебного документа.

А) Подписание документа руководителем

Б) Редактирование и вычитка текста

В) Сбор и анализ необходимой информации

Г) Написание чернового варианта

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Ниже приведён фрагмент служебного письма, в котором допущены ошибки в оформлении дат, чисел, сокращений и синтаксисе. Найдите и исправьте все ошибки. Запишите исправленный фрагмент.

В ответ на Ваше письмо исх. № 45/2 от 3-го мая с.г. направляем Вам договор поставки № 127 на сумму около 1 млн. 200 тыс. рублей. Оплата должна быть произведена в течении 5-ти банковских дней с момента получения счёта, который мы вышлем в ближ. время. Цена товара может быть изменена в зависимости от ситуации на рынке, о чём мы Вас уведомим доп. письмом.

Раздел 2. Деловая переписка

Тема 2.1. Стилистика и грамматика рабочей переписки. УК-4.1, УК-4.2.

Контрольные вопросы:

1. Что такое рабочая переписка и чем она отличается от официальных служебных документов?
2. Какие стилистические особенности характерны для делового письма по электронной почте?
3. Как правильно выбрать тон обращения в рабочей переписке в зависимости от статуса адресата?
4. Какие грамматические ошибки чаще всего встречаются в рабочих письмах?
5. Какие типичные стилистические ошибки (плеоназмы, тавтология, канцелярит) встречаются в рабочих письмах?
6. Как правильно использовать приветствие и прощание в рабочей переписке?
7. Какие требования предъявляются к пунктуации в деловых письмах (пробелы, точки после подписи, кавычки)?
8. Как влияет на восприятие письма использование пассивного или активного залога («нами было принято решение» vs «мы решили»)?
9. Что такое «цепочка писем» (thread) и как правильно в неё встраиваться, сохраняя грамотность и стиль?
10. Какие речевые клише и штампы являются уместными в рабочей переписке, а какие выдают непрофессионализм?
11. Как исправить типичную синтаксическую ошибку «нанизывание родительных падежей» (например, «для выполнения задания сотрудником отдела контроля качества»)?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какая грамматическая ошибка чаще всего встречается в рабочих письмах?

А) Использование сложных союзов
Б) Отсутствие точки в конце предложения
В) Неправильное согласование подлежащего и сказуемого
Г) Использование абзацев

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа.

Установите соответствие между речевой ошибкой и её примером.

№	Ошибка	Пример
1	1. Плеоназм	А. Договор были подписан вчера
2	2. Тавтология	Б. Прейскурант цен
3	3. Нарушение согласования	В. Для уточнения сроков выполнения задания сотрудниками отдела контроля качества документации
4	4. Нанизывание родительных падежей	Г. Спросить спросили

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Отредактируйте приведённое ниже рабочее письмо, устранив стилистические и грамматические ошибки (плеоназмы, тавтологию,

разговорную лексику, ошибки в согласовании, неоправданные сокращения). Запишите исправленный вариант.

Тема: Срочно!!!

Привет, Анна!

Короче, мы тут зависли с этим вашим отчётом. Его данные вообще не бьются с нашими цифрами. Нам нужно срочно-пресрочно переделать всё обратно. Пришлите нам оконцовку до обеда, потому что шеф уже бесится. С уважением, хотя какое там уважение, в общем, ждём. Макс.

Тема 2.2. Структура текста делового письма и его языковые особенности. УК-4.1, УК-4.2.

Контрольные вопросы:

1. Из каких основных структурных частей состоит стандартное деловое письмо?
2. Какова роль темы письма в структуре деловой электронной переписки?
3. Какие типы вступлений используются в деловых письмах в зависимости от цели обращения?
4. Что такое композиционная схема делового письма (вступление – основная часть – заключение)?
5. Какие языковые особенности отличают основную часть делового письма от других частей?
6. Какие речевые клише используются для формулировки просьбы в деловом письме?
7. Какие речевые клише используются для формулировки отказа или возражения?
8. Как правильно оформить заключительную часть делового письма и подпись?
9. Что такое постскриптум (P.S.) в деловом письме и допустимо ли его использование?
10. Какие требования предъявляются к абзацному членению текста делового письма?
11. Какие типичные ошибки в структуре и языковом оформлении делового письма снижают его эффективность?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как правильно оформить подпись в деловом письме?

А) Только имя без должности
Б) Прозвище или никнейм
В) Должность, инициалы и фамилия, при необходимости контактные данные
Г) Только дата и место написания

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответа в нужной последовательности.

Установите правильную последовательность расположения реквизитов в начале делового письма (сверху вниз).

А) Дата письма
Б) Адресат (кому)
В) Исходящий номер
Г) Название организации-отправителя

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
Продумать логику и полноту ответа.
Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Ниже приведён фрагмент делового письма, в котором нарушена структура (отсутствуют необходимые части, перепутана последовательность). Восстановите правильную структуру письма, расположив части в нужном порядке и добавив недостающие элементы. Запишите исправленный вариант.

Направляем Вам проект договора поставки. Пожалуйста, рассмотрите его и подпишите. Иванов И.И. В связи с нашими предварительными договорённостями от 10.05.2026. Уважаемый господин Петров!

Тема 2.3. Этикет делового письма. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Что такое этикет делового письма и почему он важен для

эффективной коммуникации?

2. Какие правила выбора приветствия в деловом письме в зависимости от степени знакомства с адресатом?

3. Как правильно обращаться к адресату по имени, отчеству, фамилии или должности в разных ситуациях?

4. Какие этикетные формулы используются для выражения благодарности в деловом письме?

5. Как корректно сформулировать извинение в деловом письме, не нарушая делового этикета?

6. Каковы правила использования слов «Уважаемый», «Господин», «Коллега» в обращении?

7. Как правильно завершить деловое письмо и какие формулы прощания являются наиболее уместными?

8. Допустимо ли использование сокращений (Пжлст, Спс, ОК) в деловой переписке с точки зрения этикета?

9. Каковы этикетные нормы ответа на письмо (сроки, полнота, обязательность подтверждения получения)?

10. Как правильно пересылать письмо третьему лицу и уведомлять об этом отправителя?

11. Как оформить подпись в деловом письме с точки зрения этикета (состав, объём, расположение)?

12. Что такое «эмоциональный тон» в деловом письме и как соблюсти баланс между вежливостью и официальностью?

13. Как правильно вести переписку с вышестоящим лицом и с подчинённым с учётом субординации и этикета?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое этикет делового письма?

А) Набор правил по оформлению визиток

Б) Совокупность норм вежливости, правил обращения и оформления, регулирующих деловую переписку

В) Юридические требования к содержанию договоров

Г) Технические требования к почтовым серверам

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

Продумать логику и полноту ответа.

Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Описание ситуации:

Вы – менеджер по работе с клиентами компании «ТехноСтиль». Вам пришло письмо от постоянного партнёра – господина Андреева (компания «СтройИнвест»), в котором он выражает недовольство по поводу задержки поставки товара на 10 дней. В исходном письме партнёра содержится раздражённый тон и фраза: «Мы уже начали сомневаться в вашей надёжности. Если так пойдёт дальше, мы расторгнем договор».

Ваша задача – написать ответное деловое письмо господину Андрееву, соблюдая все правила этикета делового письма. Письмо должно содержать:

1. Этикетное приветствие и обращение.
2. Выражение благодарности за обращение (даже если оно эмоциональное).
3. Принесение извинений за доставленные неудобства (без излишнего самоуничижения, но с признанием факта задержки).
4. Объяснение причины задержки (сбой на складе поставщика, но без перекладывания вины на партнёра).
5. Предложение конкретного решения ситуации (ускоренная доставка, скидка на следующий заказ).
6. Этикетное завершение письма с выражением надежды на сохранение партнёрских отношений.
7. Правильно оформленную подпись (должность, имя, контакты).

Тема 2.4. Эффективная внутренняя деловая переписка. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Что такое внутренняя деловая переписка и чем она отличается от внешней?
2. Какие виды внутренних коммуникаций (служебные записки, электронные письма, сообщения в мессенджерах, приказы) наиболее распространены в современных компаниях?
3. Каковы основные принципы эффективной внутренней переписки (ясность, краткость, оперативность, уважение)?
4. Как правильно выбрать канал внутренней коммуникации (email, корпоративный мессенджер, устно) в зависимости от срочности и важности сообщения?
5. Какие правила этикета действуют при переписке с руководителем внутри компании?
6. Какие правила этикета действуют при переписке с подчинёнными?
7. Как корректно давать поручения и контролировать их выполнение в письменной внутренней переписке?
8. Как правильно сообщать об ошибках или недостатках коллеге в

рабочей переписке, не нарушая субординации и психологического климата?

9. Как организовать переписку внутри рабочей группы (общий чат, рассылка, тематические письма) для повышения эффективности?

10. Какие типичные ошибки снижают эффективность внутренней переписки (длинные цепочки писем, неинформативные темы, избыточное копирование)?

11. Как правильно формулировать вопросы и запросы коллегам, чтобы получить быстрый и точный ответ?

12. Как использовать функцию «Важно» или «Высокий приоритет» во внутренней переписке, чтобы не злоупотреблять вниманием коллег?

13. Как вести внутреннюю переписку в кризисных ситуациях (срыв сроков, конфликт, аврал), сохраняя эффективность и профессионализм?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какое из правил является наиболее важным для эффективной внутренней переписки?

А) Использование сложных профессиональных терминов

Б) Ясность, краткость и конкретность изложения

В) Обязательное использование смайликов в каждом письме

Г) Максимально длинные предложения

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

Продумать логику и полноту ответа.

Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Описание ситуации:

Вы – руководитель отдела компании «ПромоТех». Ваш подчинённый, менеджер Алексей Смирнов, должен был подготовить аналитический отчёт по эффективности рекламной кампании за апрель и предоставить его вам до 15:00 19 мая. Наступило 17:00 19 мая, отчёта нет. Алексей не предупреждал вас о задержке и не выходил на связь.

Ваша задача – написать письмо Алексею Смирнову во внутренней электронной переписке, соблюдая принципы эффективной внутренней деловой коммуникации. Письмо должно:

1. Содержать чёткую тему.

2. Начинаться с корректного обращения.

3. Констатировать факт (отсутствие отчёта в установленный срок).

4. Выражать ожидание (что должно было быть сделано).

5. Содержать вопрос или просьбу (объяснить причину, назвать новый срок).

6. Быть деловым, без излишней эмоциональности и агрессии, но с указанием на важность соблюдения сроков.

7. Заканчиваться стандартной деловой подписью.

Тема 2.5. Национальные особенности деловых письменных коммуникаций. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3.

Контрольные вопросы:

1. Какие основные культурные факторы влияют на стиль деловой письменной коммуникации в разных странах?
2. Чем отличается структура делового письма в Германии и в Японии?
3. Каковы особенности обращения и приветствия в деловой переписке с партнёрами из Великобритании?
4. Как принято выражать благодарность и извинения в деловых письмах в Китае?
5. Почему в деловой переписке с партнёрами из США ценится краткость и прямота, а в переписке с арабскими партнёрами – многословие и комплименты?
6. Какие национальные стили делового письма относятся к высококонтекстным, а какие к низкоконтекстным?
7. Как правильно указывать даты, числа и обращения в деловых письмах к европейским и азиатским партнёрам?
8. Каковы особенности подписи и завершения делового письма во Франции (включая обязательные формулы вежливости)?
9. Какую роль играют комплименты и ритуалы приветствия в деловой переписке с партнёрами из Японии и Кореи?
10. Каковы этикетные нормы использования электронной почты в деловой коммуникации в скандинавских странах?
11. Какие табу и запрещённые темы существуют в деловой письменной коммуникации в мусульманских странах?
12. Как различается отношение к юмору и неформальному стилю в деловой переписке в США, Германии и Китае?
13. Какие типичные ошибки в деловой переписке с зарубежными партнёрами совершают начинающие специалисты из-за незнания национальных особенностей?

Тестовые задания:

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое высококонтекстная культура в деловой письменной коммуникации?

А) Культура, где важны только цифры и факты

Б) Культура, где большое значение имеют невербальные сигналы, подтекст и отношения между партнёрами

В) Культура, где письма пишутся только на английском языке

Г) Культура, где не принято использовать электронную почту

Контрольное задание (задание открытого типа с развернутым ответом):

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

Продумать логику и полноту ответа.

Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

Описание ситуации:

Вы – менеджер по международным связям российской компании. Вам необходимо направить коммерческое предложение потенциальному партнёру из Японии (компания «Сакура Трейд», господин Танака). При этом вы знаете, что японская деловая культура относится к высококонтекстной, где большое значение имеют иерархия, уважение к статусу, формальности и гармония в отношениях.

5.3. Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчёта:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,14	14
КТ 2	100	0,14	14
Итого:	x	0,28	28

Формула расчёта результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ Х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1 (Темы 1.1.-1.4.)

Доклад

Тематика докладов:

1. Письменная коммуникация как вид речевой деятельности: особенности и функции.
2. История развития письменной деловой коммуникации: от берестяных грамот до электронной почты.
3. Психологические аспекты восприятия письменного текста в деловой среде.
4. Текст как основная единица письменной коммуникации: признаки и свойства.
5. Создание вербального корпоративного имиджа через письменные коммуникации.
6. Современные печатные и электронные медиа: сравнительный анализ эффективности.
7. Язык и оформление служебных документов: требования и стандарты.
8. Стилистика и грамматика рабочей переписки: типичные ошибки и способы их устранения.
9. Структура текста делового письма и его языковые особенности.
10. Этикет делового письма: правила вежливости в современной переписке.
11. Эффективная внутренняя деловая переписка: принципы и инструменты.
12. Национальные особенности деловых письменных коммуникаций: сравнительный анализ.
13. Жанровое разнообразие деловых писем: запрос, ответ, претензия, предложение, напоминание.
14. Клише и речевые штампы в деловой переписке: за и против.
15. Логические и композиционные ошибки в деловых текстах и способы их предотвращения.
16. Электронная почта как основной инструмент современной деловой коммуникации: правила эффективного использования.
17. Корпоративные мессенджеры и чаты: трансформация письменной деловой коммуникации.
18. Юридическая значимость письменных деловых коммуникаций:

электронная подпись и доказательная сила переписки.

19. Нейминг и слоганистика в формировании письменного имиджа организации.

20. Адаптация деловых писем для разных каналов.

21. Культура цитирования и ссылок в деловой письменной коммуникации.

22. Визуальное оформление делового письма: шрифты, отступы, списки, цветовая гамма.

23. Преодоление коммуникативных барьеров в письменной деловой коммуникации.

24. Критерии оценки качества делового письма: ясность, точность, краткость, убедительность.

25. Перспективы развития письменных деловых коммуникаций в эпоху искусственного интеллекта.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада развивает исследовательские навыки, расширяет кругозор и учит критически оценивать информацию. При работе над докладом по указанной теме необходимо составить план и отобрать ключевые источники. Изучая их, студент систематизирует полученные данные, формулирует выводы и обобщения.

Такая деятельность требует высокой степени самостоятельности и серьёзной интеллектуальной работы. Наибольшую пользу она принесёт при соблюдении следующих этапов:

ознакомление с основными научными трудами по теме (список рекомендует преподаватель);

анализ изученного материала, выделение наиболее важных фактов, точек зрения учёных и научных положений;

обобщение и логическое выстраивание материала (например, в виде развёрнутого плана);

написание текста доклада в научном стиле.

Структура доклада традиционно включает три части: введение, основную часть и заключение.

Во введении обозначают тему, показывают её связь с другими вопросами или место среди смежных проблем, кратко характеризуют использованные источники.

Основная часть строится логично и последовательно, в ней полностью раскрывается тема.

В заключении подводят итоги, формулируют выводы, подчёркивают значимость рассмотренной проблемы.

Ситуационное задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Описание ситуации:

Вы – социолог, работающий в исследовательском центре «Социо-Аналитика». Вы провели опрос клиентов компании «ТехноПром» (заказчик исследования) и подготовили аналитический отчёт. Заказчик (директор по маркетингу господин Соболев) прислал вам электронное письмо с замечаниями. В письме он выражает недовольство формулировками вывода отчёта, называет их «научной белибердой» и требует переписать отчёт «по-человечески» в течение одного дня, иначе грозит расторжением договора и отказом от оплаты.

Текст исходного письма (от заказчика):

Тема: Ваш отчёт – полный провал

Сидорова, вы социолог или кто? Ваши выводы – это какая-то абракадабра. «Респонденты демонстрируют гетерогенность поведенческих паттернов» – что это за бред? Напишите нормально, по-русски! Переделайте весь отчёт завтра же, иначе работа не оплачивается. Жду. Соболев.

Задания к кейсу:

1. Проанализировать исходное письмо заказчика с точки зрения соблюдения норм письменной деловой коммуникации (укажите 3-4 нарушения).

2. Написать проект ответного письма господину Соболеву, в котором вы: соблюдаете деловой этикет, не оправдываетесь излишне, но признаёте избыточную наукообразность некоторых формулировок, предлагаете конкретный план доработки отчёта (срок – 3 дня, адаптация языка для маркетингового отдела), сохраняете партнёрские отношения.

3. Приложите пример того, как вы переформулируете указанную фразу («респонденты демонстрируют гетерогенность поведенческих паттернов») на доступный язык.

КТ – 2. (Темы 2.1.-2.5.)

Доклад

Тематика докладов:

1. Деловая переписка как инструмент управления: функции и значение в современной организации.
2. История развития деловой переписки: от рукописных писем до электронных коммуникаций.
3. Классификация деловых писем: виды, жанры и их особенности.
4. Структура делового письма: обязательные и факультативные элементы.
5. Языковые особенности деловой переписки: лексика, синтаксис, стилистика.
6. Речевые клише и штампы в деловой переписке: функции, уместность, риски злоупотребления.
7. Этикет делового письма: правила приветствия, обращения, прощания и подписи.

8. Электронная деловая переписка: специфика, преимущества и недостатки по сравнению с бумажной.

9. Правила оформления темы письма, полей «Кому», «Копия» и «Скрытая копия».

10. Эффективная внутренняя деловая переписка: между коллегами, руководителем и подчинённым.

11. Деловая переписка с внешними партнёрами: клиентами, поставщиками, государственными органами.

12. Типичные стилистические и грамматические ошибки в деловой переписке и способы их устранения.

13. Письмо-запрос и письмо-ответ: структура, клише, правила составления.

14. Письмо-претензия и письмо-извинение: стратегии убеждения и сохранения партнёрских отношений.

15. Письмо-напоминание и письмо-предупреждение: тональность, формулировки, юридические аспекты.

16. Сопроводительное письмо: функции, структура, типичные ошибки.

17. Рекламное и коммерческое предложение в деловой переписке: приёмы привлечения внимания.

18. Национальные особенности деловой переписки: сравнительный анализ стран Запада, Азии и Ближнего Востока.

19. Юридическая значимость деловой переписки: доказательная сила электронных писем в суде.

20. Корпоративные мессенджеры и чаты как новая форма деловой переписки: правила и ограничения.

21. Деловая переписка в кризисных ситуациях: как писать письма-отказы, ответы на жалобы и конфликтные сообщения.

22. Адаптация деловой переписки для разных каналов: email, мессенджеры, социальные сети, бумажное письмо.

23. Визуальное оформление делового письма: шрифты, отступы, списки, подпись.

24. Автоматизация деловой переписки: шаблоны, автоответчики, рассылки, использование искусственного интеллекта.

25. Критерии эффективности делового письма: ясность, краткость, конкретность, убедительность, результативность.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада развивает исследовательские навыки, расширяет кругозор и учит критически оценивать информацию. При работе над докладом по указанной теме необходимо составить план и отобрать ключевые источники. Изучая их, студент систематизирует полученные данные, формулирует выводы и обобщения.

Такая деятельность требует высокой степени самостоятельности и серьёзной интеллектуальной работы. Наибольшую пользу она принесёт при соблюдении следующих этапов:

ознакомление с основными научными трудами по теме (список рекомендует преподаватель);

анализ изученного материала, выделение наиболее важных фактов, точек зрения учёных и научных положений;

обобщение и логическое выстраивание материала (например, в виде развёрнутого плана);

написание текста доклада в научном стиле.

Структура доклада традиционно включает три части: введение, основную часть и заключение.

Во введении обозначают тему, показывают её связь с другими вопросами или место среди смежных проблем, кратко характеризуют использованные источники.

Основная часть строится логично и последовательно, в ней полностью раскрывается тема.

В заключении подводят итоги, формулируют выводы, подчёркивают значимость рассмотренной проблемы.

Ситуационное задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Описание ситуации:

Вы – социолог, руководитель исследовательского отдела в компании «Социо-Эксперт». Ваш отдел провёл по заказу государственной организации «Департамент социальной политики» масштабное исследование удовлетворённости населения качеством медицинских услуг. Результаты оказались неожиданными для заказчика: уровень удовлетворённости ниже ожидаемого, а в открытых комментариях респонденты критикуют работу конкретных поликлиник.

Заказчик (заместитель руководителя департамента госпожа Ветрова) прислала вам электронное письмо, в котором требует «скорректировать выводы» в более позитивном ключе, убрать критику в адрес поликлиник и добавить «нужные цифры», иначе грозит расторжением договора и отказом от оплаты.

Текст исходного письма (от заказчика):

Тема: Измените результаты исследования немедленно!

Уважаемая Анна Сергеевна!

Ваши выводы для нас совершенно неприемлемы. Такие данные нельзя представлять руководству. Вы что, не понимаете, чем это грозит нашему департаменту?

Уберите всю критику в адрес поликлиник. Сделайте выводы более позитивными. Добавьте статистику, что 80% населения довольны. В общем, переделайте отчёт так, чтобы он нас устраивал.

Жду исправленный вариант послезавтра утром. В противном случае мы расторгаем договор и не платим.

Ветрова.

Задания к кейсу:

1. Проанализировать исходное письмо заказчика с точки зрения норм деловой переписки (укажите не менее 4 нарушений).

2. Написать проект ответного письма госпоже Ветровой, в котором вы: соблюдаете этикет деловой переписки, проявляете уважение, но сохраняете профессиональную позицию; отказываетесь от фальсификации данных (подмена выводов под желаемый результат); объясняете позицию социолога: результаты нельзя менять, но можно по-разному интерпретировать и упаковывать; предлагаете конструктивные альтернативы (подготовка краткого публичного отчёта с акцентом на позитивных моментах, совместная разработка рекомендаций для поликлиник); сохраняете возможность дальнейшего сотрудничества.

3. Кратко поясните, как ваше письмо защищает профессиональную этику социолога и одновременно стремится сохранить рабочие отношения с заказчиком.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КАЖДОГО ИЗ ЗАДАНИЙ

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания ситуационных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в

	полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

Общая оценка по КТ 1-2 определяется путем нахождения среднего балла по всем заданиям, используемым в контрольной работе.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости): дополнительные материалы не требуются.

1. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

1.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачёта*.

1.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Раздел 1. Основы письменной коммуникации

Тема 1.1. Текст как единица письменной деловой коммуникации и его признаки. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Дайте определение текста как единицы письменной деловой коммуникации.

Вопрос 2. Перечислите и охарактеризуйте основные признаки текста (целостность, связность, членимость, законченность, модальность).

Вопрос 3. Чем отличается деловой текст от художественного и публицистического?

Вопрос 4. Что такое информационная плотность делового текста и как её достичь?

Вопрос 5. Как графически выражается членимость делового текста?

Вопрос 6. Что такое модальность применительно к деловому тексту и как она проявляется?

Вопрос 7. Какие требования предъявляются к точности и ясности делового текста?

Вопрос 8. Какова роль стандартизации и унификации в создании деловых текстов?

Вопрос 9. Приведите примеры нарушения признаков текста в деловой коммуникации.

Вопрос 10. Как композиционная структура влияет на восприятие делового текста?

Тема 1.2. Создание вербального корпоративного имиджа. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое вербальный корпоративный имидж и из каких элементов он состоит?

Вопрос 2. Чем вербальный имидж отличается от визуального?

Вопрос 3. Что такое тон голоса (tone of voice) организации и какие бывают его разновидности?

Вопрос 4. Какую роль играет корпоративный слоган в формировании имиджа?

Вопрос 5. Что такое нейминг и как название организации влияет на её восприятие?

Вопрос 6. Как корпоративный сторителлинг помогает создавать вербальный имидж?

Вопрос 7. Какие типичные ошибки допускаются при создании вербального имиджа?

Вопрос 8. Как должен адаптироваться вербальный имидж для разных каналов коммуникации?

Вопрос 9. Что означает принцип аутентичности вербального имиджа?

Вопрос 10. Как оценить эффективность созданного вербального корпоративного имиджа?

Тема 1.3. Современные печатные и электронные медиа. УК-4.1, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Какие виды печатных и электронных медиа существуют в современном мире?

Вопрос 2. Что такое конвергенция медиа и как она проявляется на практике?

Вопрос 3. Каковы преимущества и недостатки печатных медиа перед электронными?

Вопрос 4. Каковы преимущества и недостатки электронных медиа перед печатными?

Вопрос 5. Что такое мультиплатформенность и почему она важна для современных медиа?

Вопрос 6. Как цифровизация повлияла на трансформацию традиционных печатных изданий?

Вопрос 7. Какие форматы электронных медиа наиболее востребованы у

молодой аудитории?

Вопрос 8. Какие проблемы переживает современная газетно-журнальная индустрия?

Вопрос 9. Как технологии искусственного интеллекта влияют на производство контента в медиа?

Вопрос 10. Каковы перспективы развития печатных и электронных медиа в ближайшем будущем?

Тема 1.4. Язык и оформление служебных документов. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое служебный документ и каковы его основные функции?

Вопрос 2. Какие языковые требования предъявляются к тексту служебного документа?

Вопрос 3. Что такое канцелярит и когда его использование оправданно?

Вопрос 4. Перечислите обязательные реквизиты служебного документа.

Вопрос 5. Как правильно оформлять даты, числа и денежные суммы в служебных документах?

Вопрос 6. Каковы правила использования аббревиатур и сокращений в документах?

Вопрос 7. Что такое унификация языка служебных документов и для чего она нужна?

Вопрос 8. Какие виды служебных документов различаются по языковому оформлению?

Вопрос 9. Почему в служебных документах не рекомендуется использовать местоимение «я»?

Вопрос 10. Каковы требования к оформлению подписи и печати в служебных документах?

Раздел 2. Деловая переписка

Тема 2.1. Стилистика и грамматика рабочей переписки. УК-4.1, УК-4.2

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое рабочая переписка и чем она отличается от служебных документов?

Вопрос 2. Какие стилистические ошибки (плеоназмы, тавтология) чаще всего встречаются в рабочих письмах?

Вопрос 3. Какие грамматические ошибки (согласование, управление) характерны для деловой переписки?

Вопрос 4. Что такое канцелярит и как его избежать в рабочей переписке?

Вопрос 5. Как правильно использовать активный и пассивный залог в деловых письмах?

Вопрос 6. Что означает ошибка «нанизывание родительных падежей» и как её исправить?

Вопрос 7. Какова роль речевых клише в рабочей переписке?

Вопрос 8. Какие требования предъявляются к пунктуации в деловых письмах?

Вопрос 9. Как использование вводных слов и конструкций влияет на восприятие письма?

Вопрос 10. Приведите примеры удачных и неудачных стилистических решений в рабочей переписке.

Тема 2.2. Структура текста делового письма и его языковые особенности. УК-4.1, УК-4.2

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Из каких структурных частей состоит стандартное деловое письмо?

Вопрос 2. Какова роль темы письма в деловой электронной переписке?

Вопрос 3. Какие типы вступлений используются в деловых письмах в зависимости от цели обращения?

Вопрос 4. Что должно содержаться в основной части делового письма?

Вопрос 5. Как правильно оформить заключительную часть и подпись в деловом письме?

Вопрос 6. Какие речевые клише используются для формулировки просьбы, отказа, извинения?

Вопрос 7. Что такое постскриптум (P.S.) и допустимо ли его использование в деловом письме?

Вопрос 8. Какие требования предъявляются к абзацному членению текста делового письма?

Вопрос 9. Какие типичные структурные ошибки снижают эффективность делового письма?

Тема 2.3. Этикет делового письма. УК-4.1, УК-4.2, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое этикет делового письма и почему он важен?

Вопрос 2. Как правильно выбирать приветствие и обращение в зависимости от адресата?

Вопрос 3. Какие формулы благодарности и извинения используются в деловой переписке?

Вопрос 4. Как правильно завершить деловое письмо и какие формулы прощания уместны?

Вопрос 5. Каковы этикетные нормы ответа на письмо (сроки, полнота, подтверждение получения)?

Вопрос 6. Каковы правила использования полей «Копия» (CC) и «Скрытая копия» (BCC)?

Вопрос 7. Допустимо ли использование смайликов, восклицательных знаков и капслока в деловой переписке?

Вопрос 8. Как вести переписку с вышестоящим лицом и с подчинённым с учётом субординации?

Вопрос 9. Как правильно пересылать письмо третьему лицу и уведомлять об этом отправителя?

Вопрос 10. Как оформить подпись в деловом письме с точки зрения этикета?

Тема 2.4. Эффективная внутренняя деловая переписка. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое внутренняя деловая переписка и чем она отличается от внешней?

Вопрос 2. Каковы основные принципы эффективной внутренней переписки?

Вопрос 3. Как выбрать канал внутренней коммуникации в зависимости от срочности и важности сообщения?

Вопрос 4. Какие правила этикета действуют при переписке с руководителем и с подчинёнными?

Вопрос 5. Как корректно давать поручения и контролировать их выполнение в письменной форме?

Вопрос 6. Как правильно сообщать об ошибках коллеге, не нарушая психологического климата?

Вопрос 7. Что такое служебная записка и какова её структура?

Вопрос 8. Какие ошибки снижают эффективность внутренней переписки (длинные цепочки, избыточное копирование)?

Вопрос 9. Как правильно использовать функцию «Важно» или «Высокий приоритет»?

Вопрос 10. Как вести внутреннюю переписку в кризисных ситуациях (срыв сроков, конфликт)?

Тема 2.5. Национальные особенности деловых письменных коммуникаций. УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.3

Вопросы открытого типа

Вопрос 1. Что такое высококонтекстные и низкоконтекстные культуры в деловой переписке?

Вопрос 2. Каковы особенности деловой переписки в США (прямота, краткость, ориентация на результат)?

Вопрос 3. Каковы особенности деловой переписки в Великобритании (сдержанность, формулы вежливости)?

Вопрос 4. Каковы особенности деловой переписки в Германии (структурированность, точность, звания)?

Вопрос 5. Каковы особенности деловой переписки во Франции (развёрнутые формулы вежливости, статус)?

Вопрос 6. Каковы особенности деловой переписки в Японии (иерархия, формальности, гармония)?

Вопрос 7. Каковы особенности деловой переписки в Китае (уважение к статусу, косвенность)?

Вопрос 8. Каковы особенности деловой переписки в арабских странах (многословие, комплименты, ритуалы)?

Вопрос 9. Какие типичные ошибки допускают при переписке с зарубежными партнёрами из-за незнания национальных особенностей?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	100-90
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением	1-59

монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий: не требуется.

2. Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или

ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления

наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Далее – выполнение и обсуждение практического задания. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

3. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

3.1. Основная литература

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 190 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/2368. – ISBN 978-5-16-020858-9. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2199792 (дата обращения: 13.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-9558-0301-2. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2208997 (дата обращения: 13.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. – Минск : РИПО, 2024. – 196 с. – ISBN 978-985-895-204-4. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174120 (дата

обращения: 13.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3.2. Дополнительная литература

1. Клинкова, Д. А. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 38.03.04 Государственное и муниципальное управление / Д. А. Клинкова. – 2024. – 131 с. – ISBN 978-5-907884-38-0. – Текст : электронный. – URL : https://znanium.ru/catalog/product/2212959 (дата обращения: 13.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. – 162 с. – (Высшее образование). – DOI: https://doi.org/10.29039/01913-9. – ISBN 978-5-369-01913-9. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133532 (дата обращения: 13.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Серебрякова, Г. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Г. В. Серебрякова, И. В. Незамайкин. – Чебоксары : Среда, 2025. – 209 с. – ISBN 978-5-907965-82-9. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2228910 (дата обращения: 13.05.2026).

3.3. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL: https://elibrary.ru/
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: https://cyberleninka.ru
3. Электронно-библиотечная система «Лань». – URL: http://e.lanbook.com

4. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:
- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:
- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office