

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 46.03.02 Документоведение и
архивоведение
(решение Ученого совета
от 30.05.2024 № 8)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА»

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль) – *«Документационное обеспечение управления организацией»*

Уровень высшего образования – *бакалавр*

Форма обучения – *очная, очно-заочная*

Год начала подготовки – *2024*

Сыктывкар
2024

Рабочая программа дисциплины «Деловая переписка» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления организацией»;

- Профессионального стандарта «Специалист по управлению документацией организации», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 10 мая 2017 г. № 416н.

© Коми республиканская академия
государственной службы
и управления, 2024

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

1. Цель и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловая переписка» является обучение теории и практике подготовки деловых писем и ведения деловой переписки.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Деловая переписка» являются:

- изучить нормативно-методическую базу, классификацию и функции деловой корреспонденции всех видов;
- изучить состав реквизитов и содержание деловых писем;
- рассмотреть особенности оформления и отправки писем в электронном формате (по электронной почте);
- сформировать практические навыки проектирования и составления разных видов деловых писем в соответствии с управленческой ситуацией;
- изучить международные стандарты на деловую корреспонденцию.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Деловая переписка» направлено на формирование следующих компетенций:

1) универсальные:

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

3) профессиональные:

ПК-1. Способен осуществлять организацию документирования управленческой деятельности в организации.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Деловая переписка» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Деловая переписка» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные:

Наименование категории (группы) компетенций	Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и	УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде

	Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	иностранном(-ых) языке(ах)	УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке
--	--	----------------------------	---

3) профессиональные:

Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Формируемая трудовая функция (наименование)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
ПК-1. Способен осуществлять организацию документирования управленческой деятельности в организации	07Административно-управленческая и офисная деятельность 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией	ПК-1.И-1 использует правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	ПК-1.И-1.3-1. Знает правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки
			ПК-1.И-1.У-1. Умеет использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Деловая переписка»:

Должен знать: нормативно-методическую базу деловой переписки, виды деловой переписки, функции и виды деловых писем, особенности их оформления, стиль деловой письменной речи, международные стандарты оформления деловых писем, особенности оформления деловых писем на иностранном языке, правила ведения деловой переписки.

Должен уметь: использовать нормативную правовую базу для ведения деловой переписки, оформлять различные виды деловой переписки, оформлять деловые письма, использовать официально-деловой стиль и правила делового этикета для составления текстов писем, использовать международные стандарты для оформления деловых писем на иностранном языке, составлять деловые письма с учётом международных требований к их оформлению.

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	59,35
Аудиторные занятия (всего):	57
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	36
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	2,35

<i>Консультация перед экзаменом</i>	2
<i>Экзамен</i>	0,35
<i>Зачет</i>	
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	3
<i>Самостоятельная работа</i>	84,65
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	39,65
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	9
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	36
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	144
<i>зачётные единицы</i>	4

Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	27,35
Аудиторные занятия (всего):	22
<i>Лекции</i>	10
<i>Практические занятия</i>	12
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	2
<i>Экзамен</i>	0,35
<i>Зачет</i>	
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	3
<i>Самостоятельная работа</i>	116,65
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	98,65
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	9
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	9
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	144
<i>зачётные единицы</i>	4

4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Нормативно-методическая база деловой переписки (ПК-1)	Нормативно-методическая база ДОУ как основа нормативной базы деловой переписки. Состав нормативно-методической базы деловой

	<p>корреспонденции. Законодательные акты РФ в сфере информации и документации. Указы и распоряжения Президента РФ, постановления Правительства РФ по вопросам информации и документации. ГСДОУ. Типовые и примерные инструкции по делопроизводству. Государственные стандарты на документацию</p>
<p>Тема 2. Функции деловых писем (ПК-1)</p>	<p>Соотношение функций документов и их вида. Информационная функция служебных писем как основная функция документов. Прагматическая (воздействующая) функция как основная классифицирующая функция деловой переписки.</p>
<p>Тема 3. Классификация деловых писем (ПК-1)</p>	<p>Основные принципы классификации деловых писем. Виды деловых писем по месту составления, стадиям подготовки, способу фиксации информации. Срочные и несрочные деловые письма. Виды деловой корреспонденции по гласности, степени сложности и юридической силе. Виды писем по срокам хранения. Информационные и директивные письма. Регламентированные и нерегламентированные письма. Особенности оформления и составления регламентированных писем. Виды писем по функциональному признаку: информирующие и воздействующие письма. Воздействующие письма (Рекламные («продающие») письма: презентационные письма; письма прямой почтовой рассылки; письма-приглашения; рекомендательные письма; письма-резюме; Имиджевые (этикетные) письма включают: письма-поздравления; письма-извинения; письма для выражения сожаления и соболезнования; письма-благодарности; письма-открытки; Информационные письма: письма-сообщения; информационные письма; письма-извещения; письма-подтверждения; гарантийные письма; сопроводительные письма; письма-уведомления; Апелляции: письма-просьбы; письма-рекламации (претензии); письма-запросы; письма-заявления; письма-заказы; письма-требования; письма-жалобы; письма-напоминания). Ответные и инициативные письма. Особенности оформления инициативных писем, состав реквизитов инициативных писем. Оформление ответных писем. Ссылка на номер и дату входящего документа в ответных письмах</p>
<p>Тема 4. Особенности оформления деловых писем (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Деловые письма как разновидность справочно-информационных документов. Особенности оформления деловых писем. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Состав реквизитов деловых писем. Бланки писем, требования к бланкам деловых писем. Заголовки деловых писем, особенности их</p>

	формулирования, зависимость заголовка от вида письма
Тема 5. Язык и стиль официальных писем (УК-4; ПК-1)	Структура делового письма. Одноаспектные и многоаспектные письма. Рубрикация в деловых письмах. Трафаретные тексты деловых писем. Особенности разработки и построения трафаретных текстов деловой корреспонденции. Стандартные выражения в текстах деловых писем. Зависимость стандартных выражений от вида письма. Аббревиатуры в текстах деловых писем. Написание сокращенных наименования организаций. Написание наименований документов в текстах писем. Цифровая информация в текстах деловых писем. Написание дат. Цифровой и словесно-цифровой способы написания дат. Сокращения при датах. Обозначение временных периодов. Написание номеров телефонов. Обращения в письмах. Вступительные и заключительные формулы вежливости. «Вы» и «Ваш» в письмах. Особенности использования прописной буквы. Синтаксис деловых писем. Особенности использования простых и сложных предложений в текстах писем
Тема 6. Информационные письма (УК-4; ПК-1)	Особенности оформления писем информационного характера. Формат бумаги, особенности абзацного членения, структура текста, состав реквизитов, структура текста. Бланки. Управленческие вопросы, решаемые при помощи писем информационного характера. Информационное письмо. Особенности информационных писем. Цель составления информационного письма. Адресат информационного письма. Структурные особенности информационных писем. Сопроводительное письмо. Особенности составления сопроводительных писем. Ситуации, требующие составления сопроводительных писем. Структура сопроводительных писем. Ключевые фразы. Письмо-подтверждение как ответ на сопроводительное письмо. Структура писем-подтверждений. Ключевые фразы писем-подтверждений. Письмо-извещение. Особенности писем-извещений. Ситуации, требующие составления писем-извещений. Структура и ключевые фразы писем-извещений. Гарантийные письма. Особенности оформления гарантийных писем. Наименование вида документа в гарантийных письмах. Структура текста гарантийного письма. Особенности подписания гарантийных писем. Юридический статус гарантийных писем. Ключевые фразы

	<p>гарантийного письма. Другие виды информационных писем.</p>
<p>Тема 7. Апеллирующие письма (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Письмо-просьба. Управленческие ситуации, требующие составления писем-просьб. Структура письма-просьбы. Ключевые фразы. Обращения в письмах-просьбах. Письма-напоминания. Ситуации, требующие составления писем-напоминаний. Структура и оформление писем-напоминаний. Письмо-требование. Управленческие ситуации, требующие составления писем-требований. Структура письма-требования. Ключевые фразы. Обращения в письмах-требованиях. Письмо-претензия. Управленческие ситуации, требующие составления писем-претензий. Структура рекламаций. Особенности композиции. Ключевые фразы. Юридический статус писем-претензий. Ключевые фразы рекламаций. Возможный результат предъявления рекламации. Ответ на рекламацию. Варианты ответов на рекламацию. Структура ответного письма. Ключевые фразы ответных писем. Другие виды апеллирующих писем.</p>
<p>Тема 8. Коммерческие письма (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Особенности коммерческой корреспонденции. Оформление и юридический статус коммерческих писем. Коммерческие письма как договорная документация. Рекламное письмо. Описание товаров и услуг в рекламных письмах. Особенности оформления адресных данных организации и адресата в рекламных письмах. Текст рекламного письма. Коммерческий запрос. Цель коммерческого запроса. Структура текста коммерческих запросов. Особенности изложения информации в коммерческих запросах. Ключевые фразы коммерческих запросов. Ответ на коммерческий запрос. Причины отказа или задержки выполнения запроса. Оформление ответов на коммерческие запросы. Письмо-предложение (оферта). Особенности оформления оферт. Цель составления и отправки оферты. Твердое и свободное предложение. Структура текста письма-предложения и особенности изложения информации. Ключевые фразы оферты. Ответ на предложение (оферту). Цель высылки писем-ответов. Структура ответа на оферту. Отклонение предложения о сотрудничестве. Ключевые фразы положительных и отрицательных ответов на оферту. Другие виды рекламных писем.</p>
<p>Тема 9. Этикетные письма (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Особенности этикетных писем. Относительно свободная структура этикетных писем. Снижение официальности тона изложения информации в</p>

	<p>этикетных письмах. Письма-поздравления. Письма-приглашения. Информационная структура и композиция писем-приглашений. Трафаретный текст в письмах-приглашениях. Другие виды этикетных писем: письма-соболезнования, письма-благодарности, ответы на приглашения и т.д.</p>
<p>Тема 10. Другие виды деловой переписки (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Телеграмма как особый вид деловой корреспонденции. Особенности оформления телеграмм. Категории и виды телеграмм. Реквизиты телеграмм. Особенности текстов телеграмм. Сокращения в текстах телеграмм. Особенности подписания телеграммы. Телекс. Особенности передачи телексов. Отличие телексов от телеграмм. Обязательные реквизиты телексов. Автоответ. Заголовок телекса. Особенности текста телекса. Факсограмма. Особенности передачи факсимильных сообщений. Особенности оформления документов, передаваемых по факсу. Телефонограмма. Особенности передачи информации. Основные реквизиты телефонограмм. Требования к текстам телефонограмм. Особенности оформления и подписания телефонограмм</p>
<p>Тема 11. Особенности электронной почты (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Особенности документов, передаваемых по электронной почте. Адрес пользователя. Структура адреса. Структура электронного сообщения: адрес, заголовок, текст. Требования к каждому информационному элементу электронного сообщения. Проблема достоверности сообщений, передаваемых по электронной почте. Электронная подпись и ее особенности. Законодательное регулирование придания юридической силы документам, передаваемым по электронной почте</p>
<p>Тема 12. Международные стандарты на деловую корреспонденцию. Оформление деловых писем по международным стандартам (УК-4; ПК-1)</p>	<p>Международные стандарты на документацию. Международная организация по стандартизации (ИСО). Серия стандартов ИСО «Документация и информация». Правила оформления деловых писем по стандартам ИСО. Поля документа. Бланки писем. Реквизиты международных писем. Понятие «текстовой области» в письме. Поля текстовой области в деловых письмах по стандартам ИСО. Оформление деловых писем в англоязычных странах. Основные реквизиты писем. Блочный метод расположения реквизитов. Особенности оформления дат в Великобритании и США.</p>

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература (в том числе из ЭБС):

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О.Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСИУ, 2013. – 120 с.
2. Янковая, В.Ф. Деловая переписка: учеб.-практ. пособие / В.Ф. Янковая; ВНИИДАД. – М., 2007.

5.2. Дополнительная литература (в том числе из ЭБС):

1. Кушнерук, С.П. Документная лингвистика / С.П. Кушнерук. – 7-е изд., стереотип. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 258 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83382>.
2. Трофимова, О.В. Основы делового письма / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>.

5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).
4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru/>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Каталог учебных продуктов (<http://window.edu.ru/window>).
3. Российская научная электронная библиотека «Киберленинка» (<https://cyberleninka.ru>).

5.5. Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). – М.: Стандартинформ, 2016.

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Деловая переписка» используются следующие программные средства:

Информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. https://www.onlyoffice.com
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»

Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф) (в здании ГОУ ВО КРАГСиУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» https://cyberleninka.ru
	Российская научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>)

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловая переписка» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся, которое оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

- сайт <https://www.krag.ru/>;

- беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Деловая переписка» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных и инновационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, лекции-дискуссии, работа в малых группах и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

Подготовка к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

Подготовка к занятиям семинарского типа

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;

- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Подготовка к промежуточной аттестации

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача экзамена. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к экзамену учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. Экзамен проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает

активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСИУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)

8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)

Практические задания

Задание 1.

1. Какие основные реквизиты должны присутствовать на бланке письма?
2. Для каких реквизитов делаются ограничительные отметки на бланках писем?
3. Какие еще реквизиты могут присутствовать на бланках писем?
4. Создайте бланк письма гипотетической организации с нанесением всех необходимых реквизитов.

Задание 2.

Верно ли написаны следующие даты и числа:

- в 2017 – 2018 учебном году;
- в I-ом квартале 2018 года;
- отчеты за 2017 г.;
- в первом полугодии 2017 г.;
- приказ № 55 458;
- 5-ого числа текущего месяца;
- для методического кабинета закуплено 5 комплектов методических пособий.

Задание 3.

Какие реквизиты и их элементы пропущены в заголовочной части письма:

ООО «Триника»

Трубниковский пер., 45

121069, Москва

Тел.: (095) 123 – 4567

Факс: (095) 123 – 6745

29.10.2018 № 80123

О возобновлении поставок

Задание 4.

Присутствует ли в письмах реквизит «Наименование вида документа»? Если да, то в каких видах деловых писем может использоваться данный реквизит?

1 вариант

1. Подготовить и оформить в соответствии с ГОСТом бланк должностного лица письма с угловым расположением реквизитов.

2. Подготовьте письмо-напоминание ООО «Строймонтаж» Заводу железобетонных изделий. В письме укажите, что в соответствии с договором поставки от 11.12.2017 №8/17 Завод ЖБИ взял на себя обязательства поставлять в адрес ООО «Строймонтаж» железобетонные изделия различного ассортимента в течение 2017 г. ежемесячно, начиная с февраля месяца, равными партиями, однако партия изделий в количестве 840 шт.,

предназначенная для поставки в феврале месяце текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки. Конечной датой отгрузки изделий является 28.02.2017. В письме также укажите, что если отгрузка продукции не будет обеспечена, ООО «Строймонтаж» будет вынуждено в соответствии с п. 3.5 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,01% от общей стоимости договора за каждый день задержки.

3. Составить гарантийное письмо АО «Экон» директору павильона Выставочного Центра Турову В.С. о предоставлении в аренду фирме 300-400 кв.м. выставочной площади для проведения с 13 ноября до 31 декабря 2017 г. Всероссийской рождественской ярмарки обуви.

2 вариант

1. Подготовить и оформить в соответствии с ГОСТом бланк структурного подразделения с продольным расположением реквизитов.

2. Составьте письмо-подтверждение об оплате продукции. Оплата партии продукции была произведена фирмой в день поступления товара в Москву. Для подтверждения оплаты организация высылает копию платежного поручения от 27.06.2017 № 245.

3. Составьте сопроводительное письмо от ООО «Проспект» к отправке адрес организации «ООО «Сервис+» двух экземпляров дополнительного соглашения к договору № 2017-25-02 от 25.02.17 о сотрудничестве. В письме содержится просьба подписать его, скрепить печатью и один экземпляр выслать в адрес ООО «Проспект» в течение 10 дней.

8.2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие «деловое письмо». Критерии выделения деловых писем в отдельную группу справочно-информационных документов.

2. Нормативно-методическая база деловой переписки.

3. Функции и классификация деловых писем.

4. Деловое письмо как разновидность справочно-информационных документов.

Состав реквизитов делового письма.

5. Бланки деловых писем. Требования к заголовкам деловых писем. Композиция делового письма.

6. Ответные и инициативные письма: особенности оформления.

7. Этикетные формулы в текстах деловых писем.

8. Особенности информационных писем.

9. Рекламные письма.

10. Апеллирующие письма.

11. Имиджевые (этикетные письма).

12. Телеграмма, телекс, телефонограмма и факсимильное сообщение.

13. Структура делового письма.

14. Язык делового письма, создаваемого при помощи официально-делового стиля.

15. Стилистические особенности делового письма, передаваемого по электронной почте.

16. Особенности оформления делового письма, передаваемого по электронной почте.

17. Правила оформления деловых писем по стандартам ИСО.

18. Оформление деловых писем по иностранным стандартам (один стандарт на выбор).

8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля

Тест

1. Основным нормативным правовым актом, регулирующим деловую переписку, является:

- а) Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- б) Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 16.11.2006 № 149-ФЗ;
- в) Федеральный закон «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ;
- г) Федеральный закон «О почтовой связи» от 17.01.1999 № 176-ФЗ.

2. Термины и определения деловой переписки прописаны в:

- а) ГОСТ Р 7.0.8-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- б) ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- в) ГОСТ Р 7.0.97-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- г) ГОСТ Р 6.30-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

3. Специальными функциями деловой переписки являются:

- а) информационная;
- б) конативная;
- в) социальная;
- г) правовая;
- д) диакритическая;
- е) культурная;
- ж) историческая;
- з) коммуникативная;
- и) управленческая.

4. Укажите, какие цели реализуются с помощью деловых писем?

- а) предъявление претензий;
- б) предложение товаров;
- в) распоряжение финансовыми средствами;
- г) предоставление гарантий.

5. Выберите два способа написания даты, предусмотренные ГОСТ Р 7.0.97-2016.

- 1. 28 декабря 2018 г.
- 2. 28.12.2018 г.
- 3. 28.12.2018
- 4. 2018-28-12
- 5. 28.12.18
- 6. 2018.28.12
- 7. 28 декабря 2018 года

6. Укажите правильный вариант оформления реквизита «Адресат» в письме, направляемом в организацию.

- 1. Директору
И.И. Иванову
ООО «Один»
ул. Ленина, д. 222,
г. Сыктывкар,
Республика Коми, 167000
- 2. Директору
ООО «Один»

- Иванову И.И.
ул. Ленина, д. 222,
г. Сыктывкар,
Республика Коми, 167000
3. Директору
И.И. Иванову
ООО «Один»
167000, Республика Коми,
г. Сыктывкар,
ул. Ленина, д. 222
4. 167000, Республика Коми,
г. Сыктывкар,
ул. Ленина, д. 222
Директору ООО «Один»
Иванову И.И.

7. Укажите правильный вариант оформления отметки об исполнителе.

1. Иванова Анна Ивановна 00-00-00
2. Исп. Иванова А.И.
00-00-00
3. Иванова А.И.
00-00-00
4. А.И. Иванова
00-00-00

8. Выберите правильный вариант оформления подписи в деловом письме *на бланке должностного лица*.

1. Генеральный директор Подпись И.О. Фамилия
2. Подпись И.О. Фамилия
3. Генеральный директор ООО «Один» Подпись И.О. Фамилия
4. Генеральный директор Подпись Фамилия И.О.

9. Какой заголовок к деловому письму Вы считаете правильным?

1. О договоре поставки
2. О невыполнении договора поставки от 12.08.2005 № 45/67
3. О невыполнении договора

10. Укажите письма, в которых представлены две коммуникативные цели (информирование, воздействие).

1. Сопроводительное письмо.
2. Письмо-подтверждение.
3. Письмо-заявка.
4. Коммерческое предложение.

11. Определите вид письма по текстовому фрагменту.

Высылаем Вам разработанный Сбербанком России при участии крупнейших зарубежных банков План мероприятий по установлению прямых деловых контактов между клиентами банков и зарубежными компаниями и фирмами, а также по созданию единой базы данных клиентов.

- Приложение:
1. План мероприятий на 6 л. в 1 экз.
 2. Анкета клиента на 1 л. в 1 экз.

12. Какие из видов писем относятся к информирующим письмам?

1. Письмо-просьба.
2. Письмо-запрос.
3. Письмо-извещение.
4. письмо-сообщение.

13. К какой разновидности писем относятся письма, с помощью которых запрашиваются официальные сведения или документы?

1. Письмо-просьба.
2. Письмо-извещение.
3. Письмо-запрос.
4. Письмо-предложение.

14. Укажите, какой из вариантов ответа Вы считаете правильным?

1. На ваше письмо от ... № ... сообщаем, что готовы предоставить место для прохождения преддипломной практики студенту 4 курса очной формы обучения Института финансового менеджмента направления подготовки «Бухгалтерский учет и аудит» Осиповой О.А. с 01 февраля по 28 марта 2018 г.
2. Сообщаем, что наша организация готова предоставить место для прохождения преддипломной практики студенту 4 курса очной формы обучения Института финансового менеджмента направления подготовки «Бухгалтерский учет и аудит» Осиповой О.А. с 01 февраля по 28 марта 2018 г.

15. Какие элементы должен включать в себя ответ на обоснованную претензию?

1. Необходимо обратиться к адресату по имени.
2. Следует разделить эмоциональную и содержательную стороны и сосредоточить своё внимание на последней.
3. Согласитесь, что ситуация имела место быть.
4. Используйте приёмы эмоционального присоединения, покажите, что вам понятны чувства собеседника.
5. Важно определить: какую цель нам необходимо достичь: просто ответить на заданные вопросы или решить конфликтную ситуацию?
6. Нужно дать ответ по существу, предельно чётко и подробно сообщить информацию по вопросам собеседника. Необходимо отвечать, выдерживая деловой тон, не обращаясь к эмоциям.
7. Опишите ситуацию, используя конкретику, поясните причины её возникновения.
8. Сообщите, что конкретно делается для исправления ошибки, обозначьте сроки.
9. Обозначьте готовность к будущему взаимодействию.
10. Отметьте совместные позитивные достижения в прошлом, выразите надежду на продолжение сотрудничества.

16. Укажите наиболее «мягкие» варианты отказа:

1. В связи с ... департамент не может согласиться с вашим предложением.
2. В связи с ... ваше предложение не может быть принято.
3. В связи с ... не считаем возможным принять ваше предложение.
4. Принять ваше предложение не представляется возможным в связи с ...

17. Что должен включать в себя блок контактной информации во внешней электронной переписке?

1. Подпись (Ф.И.О) и должность, контактные координаты (телефон, адрес компании).
Объём 5-7 строк.

2. Контактные координаты (телефон, электронный адрес, название и адрес компании, ее сайт). Объем до 9 строк.
3. Подпись (Ф.И.О) и должность
4. Подпись (Ф.И.О) и должность, контактные координаты (телефон, электронный адрес, название и адрес компании, ее сайт). Объем 5-7 строк.

18. Какие структурные элементы электронного письма находятся в поле внимания адресата в первую очередь?

1. Вводная фраза, основная часть, финальная фраза.
2. Фраза-анонс, основная часть, блок контактной информации.
3. Тема письма, основная часть, блок контактной информации.
4. Тема письма, фраза-анонс, финальная фраза.
5. Тема письма, фраза-анонс, блок контактной информации.
6. Приветствие, основная часть, финальная фраза.
7. Тема письма, приветствие, блок контактной информации.

19. Выберите предпочтительный вариант указания на исключительность адресата в убеждающем письме.

1. Вот темы, по которым мы предлагаем Вам выступить на форуме.
2. Вот предположительные темы Вашего выступления.
3. Вот темы, по которым нам было бы интересно узнать Ваше экспертное мнение.
4. Вот темы, по которым мы хотели бы узнать Ваше мнение.

20. Укажите, какую из приведенных фраз лучше использовать в письме-предложении:

1. Предлагаем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
2. Настоятельно рекомендуем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
3. Предлагаем воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
4. Наша фирма готова поставить вам качественную и недорогую электротехническую продукцию.

21. Определите, сколько композиционных частей в следующем письме:

Уважаемые господа!

В партии лакокрасочных материалов, отгруженных Вами 28.12.2006 по железнодорожной накладной № 345 в соответствии с договором от 15.08.2006 № 44/56 обнаружено 3 деформированных вследствие удара или иного механического воздействия ящика, о чем свидетельствует коммерческий акт от 15.01.2007 № 29. Лакокрасочные изделия, находящиеся в поврежденных ящиках реализации не подлежат. Оплата партии товара произведена нами в полном объеме по счету № 33-876.

Просим Вас возместить понесенные нами убытки в размере 15 тыс. 240 руб. Сумму следует перечислить на наш расчетный счет.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

1. Одна.
2. Две.
3. Три.
4. Четыре.

22. Выберите вариант письма-просьбы, который Вы считаете правильным:

1. Просим Вас предоставить данные о фоновых концентрациях вредных веществ в Пригородном районе г. Волжска. Данные необходимы для разработки Генеральной схемы застройки данного района.

2. Наш институт разрабатывает Генеральную схему застройки Пригородного района г. Волжска.

Частью Генеральной схемы является раздел «Охрана окружающей среды».

В связи с этим просим Вас предоставить данные о фоновых концентрациях вредных веществ в указанном районе.

3. В связи с разработкой нашим институтом Генеральной схемы застройки Пригородного района г. Волжска, частью которой является раздел "Охрана окружающей среды", просим Вас предоставить данные о фоновых концентрациях вредных веществ в указанном районе.

23. Укажите, в каких случаях местоимения Вам, Вас пишутся с прописной буквы:

1. При обращении к должностному лицу.

2. Во всех случаях.

3. При обращении к частному лицу.

4. При обращении к группе лиц.

5. При обращении к организации.

24. Имеет ли право заместитель руководителя организации подписывать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?

1. Нет.

2. Да.

3. При условии, что ему предоставлено это право.

25. Кто имеет право подписать телефонограмму, подготовленную для отправки корреспондентам?

1. Заместитель руководителя организации.

2. Руководитель организации или уполномоченное им лицо.

3. Руководитель подразделения.

4. Работник подразделения.

26. В каких случаях можно ограничиться отправкой письма по факсу или электронной почте (без досылки корреспонденту подлинника)?

1. При отправке рекламного письма.

2. При отправке письма-запроса.

Практические задания

Задание 1. Составьте оферту от фирмы «Алекс» обществу с ограниченной ответственностью «Сарни» о заключении договора на поставку строительных материалов.

Задание 2. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка будет проходить в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

Задание 3. Составьте в соответствии с международным стандартом на переписку письмо администрации г. Сыктывкара в ассоциацию японо-российской торговли с просьбой представить подробный список экспортной продукции.

Задание 4. Составьте в соответствии с российским стандартом письмо администрации г. Сыктывкара в ассоциацию японо-российской торговли с просьбой представить подробный список экспортной продукции.

Задание 5. Составьте по международным стандартам на переписку информационное письмо фирмы «Якутскснабсбыт» французской фирме «Окситроль» о возможности продажи современных гидравлических прессов.

При проведении экзамена в устной/письменной форме билет включает теоретический вопрос и практического задание.

8.4. Тематика курсовых работ / рефератов

1. Нормативное и методическое регулирование работы с деловыми письмами.
2. Назначение и основные виды деловой переписки.
3. Оформление реквизитов делового письма.
4. Классификация деловых писем.
5. Особенности составления и оформления деловых этикетных писем.
6. Особенности составления и оформления деловых коммерческих писем.
7. Нормы права, регламентирующие написание оферты и акцепта.
8. Способы унификации текстов деловых писем.
9. Особенности структуры текста делового письма.
10. Бланки деловых писем.
11. Особенности ведения деловой переписки по электронной почте.
12. Особенности ведения деловой переписки в системах электронного документооборота.
13. Деловой этикет в переписке организации.
14. Анализ типичных ошибок в текстах деловых писем.
15. Характеристика составления и оформления рекламации (претензии).
16. Характеристика составления и оформления делового письма-благодарности.
17. Деловая переписка в документообороте организации.
18. Экстралингвистические и языковые особенности текстов служебных писем.
19. Современное деловое письмо.
20. Требования, предъявляемые к тексту служебного письма.
21. Отечественные традиции в практике составления деловых писем.
22. Роль деловой переписки в деятельности организации.
23. История развития формуляра делового письма.

Рассматриваются также темы, предложенные самими обучающимися. Предварительное детальное обсуждение подобных тем с преподавателем является обязательным.

9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценк а ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично

4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
3 (удовлетворительно)		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
		60 – 64	E	Посредственно
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

Критерии оценок ECTS

5	A	« Отлично » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« Очень хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« Хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« Удовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	« Посредственно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	« Неудовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Структура итоговой оценки обучающихся

Критерии и показатели оценивания результатов обучения

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	Текущая аттестация	20
	Итого	60
5	Промежуточная аттестация	40
	Всего	100

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 5 баллов
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 3 баллов
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 3 баллов
4	Другое	до 2 баллов
	Всего	20

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости
обучающимся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12

В работе присутствуют отдельные неточности и замечания непринципиального характера	11–9
В работе имеются серьезные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме экзамена имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Критерии и показатели оценки результатов экзамена в тестовой форме

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14–0

*Критерии и показатели оценки результатов экзамена
в устной/письменной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложен теоретический материал; правильно сформулированы определения; продемонстрировано умение делать выводы по излагаемому материалу; <i>безошибочно решено практическое задание</i>	40–35
продемонстрировано достаточно полное знание материала, основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен	34–25

материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями <i>(незначительными грамматическими ошибками)</i> решено практическое задание	
продемонстрировано общее знание изучаемого материала, основной рекомендуемой программой дисциплины учебной литературы, умение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показано общее владение понятийным аппаратом дисциплины; <i>предпринята попытка решить практическое задание</i>	24–15
продемонстрировано незнание значительной части программного материала; невладение понятийным аппаратом дисциплины; сделаны существенные ошибки при изложении учебного материала; продемонстрировано неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса, делать выводы по излагаемому материалу, <i>решить практическое задание</i>	14–0

Критерии и показатели оценки результатов экзамена в тестовой форме

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14-0

Критерии и показатели оценивания курсовой работы

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
<ul style="list-style-type: none"> – содержание и оформление работы соответствует установленным в ГОУ ВО КРАГСиУ требованиям; – работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определённой новизной; – в докладе и ответах на вопросы показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме; – тема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично; – теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; – широко представлен список использованных источников по теме работы; – приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы; – по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям 	Отлично (100–90)
<ul style="list-style-type: none"> – содержание и оформление работы соответствует установленным требованиям; – содержание работы в целом соответствует заявленной 	Хорошо (89–74)

<p>теме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – работа актуальна, написана самостоятельно; – в докладе и ответах на вопросы основные положения работы раскрыты на хорошем или достаточном теоретическом и методологическом уровне; – теоретические положения сопряжены с практикой; – практические рекомендации обоснованы; – приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы; – составлен список использованных источников по теме работы 	
<ul style="list-style-type: none"> – содержание и оформление работы соответствует установленным требованиям; – имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме; – в докладе и ответах на вопросы исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью, имеются неточные или не полностью правильные ответы; – нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью; – в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований; – теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер 	<p>Удовлетворительно (69–60)</p>
<ul style="list-style-type: none"> – содержание и оформление работы не соответствует установленным требованиям; – содержание работы не соответствует её теме; – в докладе и ответах на вопросы даны в основном неверные ответы; – работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; – курсовая работа носит умозрительный и/или компилятивный характер; – предложения автора чётко не сформулированы 	<p>Неудовлетворительно (менее 60)</p>