


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 08.09.2022 15:30:38
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

(СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА
на заседании Ученого совета филиала
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде
протокол от 22 июня 2021 г. № 3

УТВЕРЖДАЮ:
и.о. директора филиала
 Н.Н. Маланичева
12 июля 2021 г.



Письменная деловая коммуникация

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.06 Строительство железных дорог,
мостов и транспортных тоннелей

Специализация: Управление техническим состоянием
железнодорожного пути

Форма обучения: очная

Нижний Новгород 2021

Программу составил: Пепеляева С.В.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.06 Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей специализация «Управление техническим состоянием железнодорожного пути» утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 218.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины»

Протокол от «19» июня 2021 г. № 10

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, проф. _____



подпись

И.В. Каспаров

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

1.1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих **целей**:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности;

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Основу рабочей программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента государственного стандарта высшего образования базового уровня.

Содержание программы ориентировано на синтез языкового, речемыслительного и духовного развития человека.

Основные задачи курса:

- получение обучающимися опыта использования широкого диапазона письменных деловых коммуникаций;

- развитие и закрепление практических навыков составления и оформления различных видов деловой документации;

- практическое владение нормами современного русского литературного языка в сфере делового общения;

- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении;

- расширение кругозора обучающихся, повышение уровня их общей культуры и образования, а также культуры общения, мышления и речи.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; – особенности официально-делового стиля современного русского языка – особенности письменной речи в условиях академического общения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи;

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать правила русского правописания и алгоритмы их применения – адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического взаимодействия
	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками подготовки деловых текстов в письменной форме; – навыками аннотирования текстов – навыками коммуникации в ситуациях академического общения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Письменная деловая коммуникация» относится к части «Факультативы».

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
Осваиваемая дисциплина		
ФТД.04	Письменная деловая коммуникация	УК-4 (УК-4.2)
Предшествующие дисциплины		
Б1.О.15	Русский язык и деловые коммуникации	УК-4 (УК-4.2)
Последующие дисциплины		
Б3.01	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК-4 (УК-4.2)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы (семестры)
		4 (8)
Общая трудоемкость дисциплины:		
– часов	72	72
– зачетных единиц	2	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	36,25	36,25
<i>из нее аудиторные занятия, всего</i>	36,25	36,25
в т.ч.:		
лекции	18	18
практические занятия	18	18
лабораторные работы	-	-
КА	0,25	0,25
КЭ	-	-
в т.ч. в интерактивной форме		
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	-	-
Самостоятельная работа (всего), часов	35,75	35,75
в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы	-	-
расчетно-графической работы	-	-

реферата	-	-
курсовой работы	-	-
курсового проекта	-	-
Виды промежуточного контроля	За	За
Текущий контроль (вид, количество)	-	-

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации

Роль коммуникации в информационном обществе.

Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.

Коммуникативное пространство и коммуникативное время

Тема 2. Коммуникация в сфере управления

Понятия «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».

Коммуникация как важная составляющая современного менеджмента.

Специфические особенности деловой коммуникации.

Слушание как необходимое условие эффективности делового общения.

Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации

Речевая норма и культура деловой речи.

Особенности устного и письменного делового общения в организации.

Основные жанры устной деловой коммуникации (деловые беседы, совещания, переговоры, публичные выступления, деловой телефонный разговор и т. п.).

Правила ведения делового телефонного разговора.

Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи

Точность деловой речи.

Явления омонимии и паронимии в русском языке.

Понятность деловой речи.

Понятие о профессионализмах, диалектизмах, жаргонизмах. Терминологическая и иноязычная лексика в деловой речи.

Чистота деловой речи.

Богатство и разнообразие речи. Средства речевой выразительности. Тропы и стилистико-риторические фигуры.

Тема 5. Документационное обеспечение делового общения

Документ как основная форма делового общения. Особенности документирования управленческой деятельности.

Основные формы письменных деловых коммуникаций. Структура и

содержание деловой документации.

Унификация языка деловых бумаг. Общие правила оформления.

Деловые письма и их формы (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и т. д.). Структура и оформление делового письма.

Тактичность, вежливость, проявление уважения к личности адресата, избегание дискриминирующих выражений. Цельность, ясность и лаконичность изложения. Модели обращения.

Особенности электронной деловой переписки.

Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.

Содержание и виды резюме.

Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации.

Использование современных технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.

Тема 6. Культура деловых коммуникаций

Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере.

Характеристика низкоконтекстных и высококонтекстных культур.

Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий		
		Контактная работа (Аудиторная работа)		СРС
		ЛК	ПЗ	
4 курс				
7 семестр				
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации	11	2	2	7
Тема 2. Коммуникация в сфере управления	11	2	2	7
Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	15	4	4	7
Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи	11	2	2	7
Тема 5. Документационное обеспечение делового общения	15	4	4	7
Тема 6. Культура деловых коммуникаций	8,75	4	4	0,75
КА	0,25			
КЭ				
Контроль				
Всего за 7 семестр	72	18	18	35,75
ИТОГО за 4 курс	72	18	18	35,75

4.3. Тематика практических занятий

Темы практических (семинарских) занятий	Количество часов
	всего
4 курс	
7 семестр	
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации	2
Тема 2. Коммуникация в сфере управления	2
Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	4
Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи	2
Тема 5. Документационное обеспечение делового общения	4
Тема 6. Культура деловых коммуникаций	4
Всего за 7 семестр	18
ИТОГО за 4 курс	18

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид работы
4 курс		
7 семестр		
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации	7	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 2. Коммуникация в сфере управления	7	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	7	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи	7	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний

		контролю знаний
Тема 5. Документационное обеспечение делового общения	7	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 6. Культура деловых коммуникаций	0,75	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
ИТОГО	35,75	

5.2 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указанием места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельной работе – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

Состав фонда оценочных средств

Вид оценочных средств	Количество
Текущий контроль	
Контрольная работа	Учебным планом не предусмотрено
Курсовая работа (курсовой проект)	Учебным планом не предусмотрено
Промежуточный контроль	
Зачет	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Марьева М.В.	Русский язык в деловой документации: учебное пособие: в 2 частях	Мурманск: МГТУ, 2015 — Часть 2: Русский язык в деловой документации — 2015. — 166 с. — Режим: https://e.lanbook.com/book/142720	Электронный ресурс
Л1.2	Иванова А. Б., Краснова Е. А., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Русский язык и культура речи : учебное пособие / А.Б. Иванова, Е.А. Краснова, Е.Ю. Логинова, Н.Ю. Темникова. — 3-е изд., исправ. и доп.	Самара : СамГУПС, 2016. - 76 с.-Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/130348	Электронный ресурс

7.2. Дополнительная литература

Л2.1	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение : учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — Режим доступа https://urait.ru/bcode/474135	Электронный ресурс
------	----------------------------------	---	--	--------------------

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Официальный сайт филиал.
- Электронная библиотечная система.
- Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1) Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах орфографии и пунктуации русского языка. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение основополагающего учебного материала, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков. В ходе лекционных занятий даются рекомендации по организации самостоятельной работы, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, работе с учебной литературой, материалами Интернет-ресурсов. Студентам рекомендуется конспектировать предлагаемый материал, для этого на занятиях необходимо иметь письменные принадлежности.

2) Практические занятия составляют основу данного факультатива, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах современного состояния русского литературного языка, стимулируют активную познавательную деятельность в их изучении. Содержание и структура курса ориентированы на выявление логики применения правил правописания и постановки знаков препинания в предложениях разной степени сложности и в тексте в целом. Изучать орфографию и пунктуацию следует вкупе с другими разделами лингвистики: фонетикой, морфологией и синтаксисом.

3) Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины является основным видом учебных занятий. Умение самостоятельно работать необходимо не только для успешного овладения курсом, но и для творческой деятельности в дальнейшей работе.

4) Подготовка к зачету предполагает:

- изучение рекомендуемой литературы;
- изучение конспектов лекций.

10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций, ведения интерактивных занятий, выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов, оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2010 и выше; Windows 7 Professional.

Профессиональные базы данных,

используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)

Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ - <http://gramota.ru/>

Лингвострановедческий словарь Россия – Портал «Образование на русском» - <https://pushkininstitute.ru>

(рекомендуется для иностранных студентов)

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Социальных и гуманитарных дисциплин», аудитория № 404. Специализированная мебель: столы ученические - 18 шт., стулья ученические - 36 шт., доска настенная - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт. Технические средства обучения: переносной экран, переносной проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины - комплект презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

Приложение к рабочей программе

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

ПИСЬМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикатор УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикаторов
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекция, самостоятельная работа студентов с теоретической базой, практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	УК-4 (УК-4.2)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	УК-4 (УК-4.2)	– посещение лекционных и практических занятий; – участие в обсуждении теоретических вопросов на каждом занятии;	– наличие конспекта по всем темам, вынесенным на обсуждение; – активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	дискуссия
Этап 2.	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение	– обсуждение	практические

Формирование умений		практических заданий	теоретических вопросов выполнение заданий	занятия в форме выполнения заданий
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение практических заданий	– обсуждение теоретических вопросов выполнение заданий	практические занятия в форме выполнения заданий
Этап 4. Проверка усвоенного материала	УК-4 (УК-4.2)	– зачет	– ответы на вопросы для зачета	устный ответ

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
УК-4 (УК-4.2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормы современного русского литературного языка; – языковые средства официально-делового стиля русской речи. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – находить в текстах лексические, грамматические, стилистические признаки научного стиля речи; – применять в речевой ситуации нормы русского языка. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками использования норм русского языка в речи; – базовыми навыками составления деловых текстов. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности норм различного уровня русского литературного языка; – лексические, грамматические и стилистические единицы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – идентифицировать языковые единицы различных функциональных стилей русского языка в текстах; – использовать нормы русского языка в условиях делового взаимодействия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками аннотирования текстов академического содержания; – приемами использования норм русского языка при создании деловых текстов. 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - особенности официально-делового стиля современного русского языка - особенности письменной речи в условиях академического общения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - использовать правила русского правописания и алгоритмы их применения - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического

			взаимодействия Владеть - навыками подготовки деловых текстов в письменной форме; - навыками аннотирования текстов - навыками коммуникации в ситуациях академического общения
--	--	--	---

2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
оценка «зачтено»	<p>Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы.</p> <p>Прочно усвоил предусмотренной программой материал. Показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов. Без ошибок выполнил практические задания.</p>
оценка «незачтено»	<p>Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы.</p> <p>Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.</p>

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
УК-4 (УК-4.2)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	– дискуссия: вопросы для обсуждения (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 2. Формирование умений	– практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	– практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	– устный ответ: зачет (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний.

При проведении практических занятий студентам предлагаются задания разного уровня, включающие в себя работу с орфографией, пунктуацией, грамматикой. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации.

На практическом занятии студенты должны уметь применять изучаемые правила орфографии и пунктуации русского языка.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Особенности коммуникации как составляющей информационного общества.
2. Специфические особенности деловой коммуникации.
3. Особенности письменного делового общения в организации.
4. Основные жанры письменной деловой коммуникации.
5. Понятие точности деловой речи, явления омонимии и паронимии в русском языке.
6. Понятие понятности деловой речи, профессионализмов, диалектизмов, жаргонизмов.
7. Терминологическая лексика в деловой речи и особенности употребления.
8. Иноязычная лексика в деловой речи и особенности употребления.
9. Понятие чистоты деловой речи.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

10. Понятие богатства и разнообразия речи, средств речевой выразительности.
11. Понятие речевого этикета в деловом общении.
12. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
13. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, речевые конструкции, желательные и нежелательные с позиций делового этикета.
14. Особенности этикета деловой документации и деловой переписки.
15. Правила этикета встреч и переговоров с иностранными партнерами.
16. Документ как основная форма делового общения.
17. Основные формы письменных деловых коммуникаций.
18. Структура и содержание деловой документации.

Вопросы для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

19. Основные проблемы межкультурного общения.
20. Понятие унификации языка деловых бумаг.
21. Правила оформления деловых бумаг.
22. Деловые письма и их формы (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и т.д.).
23. Структура и оформление делового письма.
24. Особенности электронной деловой переписки.
25. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.
26. Содержание и виды резюме.
27. Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации.