Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.10.2026 15:18:39
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Направление подготовки:
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриат)

Направленность/профиль:
«Гражданская и муниципальная служба»

Форма обучения очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Русский язык и культура речи». Направление подготовки/специальность 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль): «Гражданская и муниципальная служба» / Т.Л. Мищенко – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Т.Л. Мищенко

Заведующий кафедрой: _____ / А.Ю.Кирьянов

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Русский язык и культура речи» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Русский язык и культура речи». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы
6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Т.Л. Мищенко
Кафедра	Государственного и муниципального управления
Наименование дисциплины	Русский язык и культура речи
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	20-40
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	40
Размещенность на сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	Да

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.1 Знает** основы деловых коммуникаций и современные информационно-коммуникативные средства **ИУК-4.2 Умеет** осуществлять обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке **ИУК-3. Владеет** навыками и инструментами формирования эффективных деловых коммуникаций на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме. Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

При формировании тестов необходимо использовать задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 1. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского литературного языка	**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.1. Знает** основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	**Задание** *Прочитайте приведенные ниже предложения и расположи их в логической последовательности, соответствующей основным признакам официально-делового стиля в системе функциональных стилей современного русского литературного языка.* Предложения: 1)Стандартизированность лексики и грамматики 2)Преимущественно письменная форма передачи информации 3)Официальность и строгость содержания 4)Акцент на точность и однозначность формулировок 5)Характерные клише и штампы, канцеляризмы 6)Абстрактность и обобщенность изложения 7)Широкое употребление пассивного залога глаголов 8)Частое использование отглагольных существительных и инфинитивов 9)Употребление имен существительных, обозначающих процессы и явления, вместо живых образов и метафор 10)Особое внимание к юридическим и финансовым терминам *Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:* | | | | | | | | | | | Ключ: | 3) | 1) | 4) | 9) | 2) | 6) | 8) | 7) | 5) | 10) |
Тема 2. Лексические и грамматические нормы деловой документации			**Задание** *Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Выберите правильное оформление заголовка приказа: 1) Приказ о переводе работников на сокращённый рабочий день 2) приказ перевода работников на сокращённый рабочий день 3) о переводе работников на сокращённый рабочий день приказ 4) приказ по переводу работников на сокращённый рабочий день. Ответ: 1) Приказ о переводе работников на сокращённый рабочий день Обоснование выбора ответа: Заголовок приказа оформлен правильно по нескольким причинам: Использование предлога «о»: в официально-деловом стиле заголовки распоряжений и приказов обычно начинаются с предлога «о», далее указывается основное содержание распоряжения. Это общепринятая норма для деловых документов. Порядок слов: сначала идёт родовое слово («приказ»), затем уточняющее обстоятельство («о чём?»), а потом главная информация («перевод работников на сокращённый рабочий день»). Такой порядок делает заголовок легко читаемым и понятным.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Четкость и однозначность формулировки: все слова в заголовке употреблены в единственном числе и в правильной падежной форме, что облегчает восприятие и уменьшает вероятность неправильного толкования. Используются стандартные конструкции: подобная конструкция применяется повсеместно в делопроизводстве и нормативных актах, что обеспечивает привычность и удобство чтения документа. Таким образом, данная формулировка полностью соответствует установленным нормам и правилам оформления деловых документов.
Тема 3. Организационно-распорядительная документация в профессиональной деятельности			**Задание** *Охарактеризуйте специфику языка и стиля организационных, распорядительных, информационно-справочных документов и документов по личному составу.* Ответ: _____ Ключ: Организационные и распорядительные документы Язык и стиль: • Официальный, стандартный и точный. • Минимум эмоциональных оттенков и художественных средств. • Широко используются специальные термины и обороты, принятые в административной практике. • Простые синтаксические конструкции, облегчающие чтение и понимание. • Типичны фразы-штампы ("постановляю", "поручить", "назначить"). Примеры: • Устав организации. • Приказы, постановления, инструкции. • Регламенты, положения, штатные расписания. Цель: передача административных решений, разъяснений и предписаний, регулирующих деятельность организации и сотрудников. Информационно-справочные документы Язык и стиль: • Лексика сухая, сжатая, без избыточных украшений. • Упрощённые синтаксические конструкции. • Частое использование специальных оборотов ("довожу до Вашего сведения", "просим проинформировать"). • Максимум ясности и доступности информации. Примеры: • Справки, докладные записки, сводки, выписки. • Протоколы совещаний, заседаний. • Информационные письма, уведомления. Цель: информирование, регистрация сведений, передача информации о фактах и событиях.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Документы по личному составу Язык и стиль: • Особо регламентированный, чёткий и сухой. • Строгая терминология кадрового делопроизводства. • Стандартизация формулировок ("принять на работу", "освободить от должности"). • Детализованное изложение фактов и оснований кадровых изменений. Примеры: • Заявления о приёме на работу, увольнении, предоставлении отпуска. • Кадровые приказы, распоряжения. • Личные карточки, анкеты, автобиографии. Цель: оформление и фиксация кадрово-правовых действий, защита интересов работника и работодателя. Общий вывод: Организационные и распорядительные документы предназначены для внутренней координации и внешнего взаимодействия, требуя строгого и точного языка. Информационно-справочные документы обеспечивают передачу информации в предельно сжатых формах, исключая эмоции и красочность. Документы по личному составу отличаются максимальной точностью формулировок и юридической защищенностью, жестко привязаны к существующим нормативно-правовым актам и процедурам. Эти типы документов занимают центральное место в повседневной деятельности учреждений и предприятий, формируя инфраструктуру правовой и информационной поддержки функционирования организации.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td>Тема 4. Эффективность деловой коммуникации</td><td></td><td></td><td>
Задание
Прочитайте текст и установите соответствие.
Соедините термины с их характеристиками:
<table>
<tr><th colspan="2">Термин:</th><th colspan="2">Харакеристика:</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Эффективность коммуникации</td><td>1.</td><td>Результат воздействия передаваемой информации на сознание и поведение адресата..</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Барьеры коммуникации</td><td>2.</td><td>Внешние и внутренние препятствия, мешающие передаче и восприятию информации</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Каналы коммуникации</td><td>3.</td><td>Средства передачи информации (электронная почта, телефон, совещания и др.).</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Формы коммуникации</td><td>4.</td><td>Способы передачи информации (вербальная, невербальная, письменная и устная).</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий

4.2 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практические задания должны отражать умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
Тема 1. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского литературного языка	**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	**Задание** *Прочитайте текст. В заметке из газеты выделите слова и выражения, используемые в официально-деловом стиле.* "Чего ждет рынок от октябрьского заседания ЦБ? Экономисты допускают снижение ключевой ставки Банка России 24 октября. В пользу такого сценария говорят снижение инфляционных ожиданий, позитивная оценка Банком России скорректированного федерального бюджета и повышение ставки НДС. Однако из-за сохраняющихся инфляционных рисков в виде роста кредитования и ослабления рубля допускается сценарий сохранения ставки на нескольких заседаниях ЦБ. Сентябрьское решение Банка России снизить ставку на 1 процентный пункт (п. п.), до 17%, наделало немало шума на российском фондовом рынке. Большинство опросов аналитиков и экономистов, проводившихся с августа, включая опрос «Денег», убеждали в том, что ставка, вероятнее всего, будет снижена до 16%. Однако по факту регулятор даже не рассматривал такой шаг, выбирая между двумя сценариями: снижением на 1 п. п. и сохранением бенчмарка без изменения. Как итог, рынки акций и облигаций просели, а рубль укрепил позиции». Ответ: Ключ: В приведённом фрагменте заметки из газеты выделяются следующие слова и выражения, характерные для официально-делового стиля: Банк России — официально зарегистрированное название Центрального банка РФ. Ключевая ставка — термин, используемый Центробанком для обозначения базовой процентной ставки, по которой предоставляются кредиты банкам. Инфляционные ожидания — экономическое понятие, обозначающее прогнозы инфляции. Федеральный бюджет — официальное название бюджета страны. Ставка НДС — налог на добавленную стоимость, установленный правительством. Инфляционные риски — возможное повышение уровня инфляции. Рост кредитования — увеличение объёмов выданных кредитов

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
			населению и организациям. Ослабление рубля — падение курса национальной валюты. Решение снизить ставку — принятие официального решения банком. Процентный пункт (п. п.) — единица измерения процентных ставок. Бенчмарк — стандарт, ориентир, применяемый в экономической статистике. Просели рынки акций и облигаций — официальный оборот, означающий снижение стоимости ценных бумаг. Укрепил позиции — улучшение ситуации на рынке или укрепление национальной валюты. Эти термины и выражения указывают на принадлежность текста к официально-деловому стилю, так как они характерны для публикаций на экономические и политические темы, выполненных в официальном стиле.
Тема 2. Лексические и грамматические нормы деловой документации		**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	**Задание** *Кейс:* *Вы – специалист по делопроизводству крупной компании. Вашему вниманию предоставлена жалоба клиента, содержащая многочисленные ошибки в лексике и грамматике. Ваша задача — отредактировать жалобу, исправив лексические и грамматические ошибки, сохранив при этом первоначальный смысл и корректно оформив текст в соответствии с нормами официально-делового стиля.* *Исходный текст жалобы:* "Вчера утром пришел на почту, хотел забрать посылку. Мне сказали, что моя посылка потеряна и они не знают, где она. Ну это конечно полная ерунда, ведь я оплачивал доставку наложенным платежом. Деньги мои пропали, а посылку так и не нашел. Требую вернуть деньги!" Ответ: Ключ: Необходимо исправьте все лексические и грамматические ошибки и привести текст в соответствие с нормами официально-делового стиля, сохранив первоначальную структуру и смысл жалобы. Исправленный текст: «Вчера утром обратился в почтовое отделение с целью получения посылки. Сотрудники заявили, что посылка утрачена, местонахождение неизвестно. Оплата за доставку осуществлялась наложенным платежом. Денежные средства мной уплачены, однако товар не получен. Прошу возвратить сумму платежа». Обоснование ответа:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
			Лексические ошибки исправлены: "пришел" → "обратился"; "хотел забрать" → "с целью получения"; "сказали" → "заявили"; "потеряна" → "утрачена"; "местонахождения" → "местонахождение"; "оплачивал" → "осуществлялась оплата"; "пропали" → "уплачены"; "не нашел" → "не получен"; "полная ерунда" → исключено как не соответствующее официально-деловому стилю; "деньги мои" → "сумму платежа". Грамматические ошибки исправлены: исправлена несогласованность времен и падежей; приведен текст в строгий официально-деловой стиль. Структура и смысл сохранены: жалоба сохранила изначальный смысл и осталась логически стройной.
Тема 3. Организационно-распорядительная документация в профессиональной деятельности		**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	**Задание** *Прочитайте текст, подумайте и выберите правильный ответ.* Наименование вида документа указывается на всех документах, за исключением 1) деловых (служебных) писем 2) распоряжений 3) служебных записок 4) уставов Ответ: 1) деловых (служебных) писем Обоснование ответа: Согласно п.5.9 "ГОСТа Р 7.0.97-2025. « Наименование вида документа указывается на всех документах, за исключением деловых (служебных) писем, располагается под реквизитами составителя документа (наименованием организации, наименованием структурного подразделения, наименованием должности)».
Тема 4. Эффективность деловой коммуникации		**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую	**Задание** *Разработайте стратегию повышения эффективности деловой коммуникации между отделами компании: предложите конкретные меры по улучшению взаимодействия и координации. Оцените, какие*

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
		коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	*изменения ожидаются в результате реализации предложенных вами мер.* *Исходная ситуация:* Вы – руководитель отдела маркетинга крупной торговой компании. На очередном совещании топ-менеджмента стало очевидно, что продажи снизились на 15% за последний квартал. Причина, как выяснилось, кроется в плохой координации отделов и неэффективной коммуникации между ними. Например, отдел закупок задерживает поставки товаров, отдел рекламы не успевает запустить рекламные кампании вовремя, а отдел продаж испытывает дефицит актуальной информации о наличии товаров на складе. Ответ: Ключ: Прежде всего, необходимо найти ответы на следующие вопросы: • Как наладить постоянный обмен информацией между отделами? • Кто должен контролировать координацию между отделами? • Какие методы коммуникации наиболее эффективны в вашей компании? • Какие инструменты коммуникации целесообразно внедрить или усовершенствовать? Можно предложить несколько направлений решения проблемы: 1)Автоматизация и интеграция информационных потоков: • Внедрение CRM-системы для централизованного хранения данных о покупателях, запасах и рекламных акциях. • Автоматизация уведомлений о сроках поставок и рекламного планирования. 2)Организация регулярных совместных совещаний: • Ежедневные утренние собрания для синхронизации планов. • Еженедельные рабочие встречи для анализа промежуточных результатов. 3)Оптимизация внутренних коммуникаций: • Создание единого корпоративного портала для обмена информацией. • Регулярные рассылка новостей и обновлений о положении дел в компании. 4)Повышение персональной ответственности: • Назначение куратора для координации взаимодействия между отделами. • Введение системы мониторинга выполнения задач и

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
			отслеживания • дедлайнов. Предлагаемые меры позволят кардинально повысить эффективность деловой коммуникации и улучшить координацию между отделами компании. В результате реализации каждой из предложенных мер предполагаются следующие изменения: 1)Автоматизация и интеграция информационных потоков: CRM-система – централизованное хранилище данных даст полную картину о потребителях, запасах и планируемых мероприятиях. Доступность данных позволит мгновенно отслеживать изменения и принимать оперативные решения. Автоматизация уведомлений позволит повысить скорость реакции на сбои в цепочках поставок и рекламной активности, что сократит количество задержек и предотвратит возникновение проблем. 2)Организация регулярных совместных совещаний: Ежедневные утренние собрания повысят оперативность и синхронность действий всех подразделений, позволят ежедневно планировать текущие задачи и выявлять назревающие проблемы. Еженедельные рабочие встречи помогут проводить глубокий анализ проделанной работы, корректировать планы и ставить новые задачи, что сделает процесс управления эффективнее. 3)Оптимизация внутренних коммуникаций: Корпоративный портал служит единым каналом обмена информацией, сокращает временные затраты на поиски нужных данных и улучшает доступность информации для всех сотрудников. Регулярные рассылки держат сотрудников в курсе последних событий и новостей компании, что положительно сказывается на общей осведомленности и мотивации. 4)Повышение персональной ответственности: Назначение куратора обеспечит непрерывный контроль и координацию действий всех отделов, сведет к минимуму накладки и сбои в коммуникациях. Система мониторинга обеспечит дисциплину и ответственность за выполнение задач, повысит исполнительскую дисциплину и снизит количество просроченных сроков. Ожидаемые изменения: • Повышение скорости реакции на изменения: меньше задержек в доставке товаров и рекламе, быстрое разрешение возникающих

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	
			проблем. • Более эффективное планирование и координация: минхронизация усилий всех отделов приведет к росту эффективности бизнеса. • Снижение стресс-факторов и усталости сотрудников: повышенная дисциплина и управляемость уменьшат напряжение и усталость, вызванные непредсказуемостью и задержками. • Рост удовлетворенности клиентов: качественный сервис и оперативность увеличат долю довольных клиентов, что, в свою очередь, повлияет на увеличение объемов продаж. Итогом внедрения предложенных мер станет повышение эффективности работы компании, уменьшение убытков и повышение удовлетворенности клиентов, что приведет к восстановлению и увеличению доходности компании.

Критерии оценивания практических занятий:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольные работы содержат несколько практических заданий по индивидуальным вариантам, в полном объеме охватывающих изученный материал по указанной теме. Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
Тема 2. Лексические и грамматические нормы деловой документации	**УК-4.** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.2 Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	**1Задание** Известно, что в деловых (служебных) письмах может использоваться вступительное обращение. *Прочитайте текст и выберите все правильные ответы.* 1)Уважаемый господин председатель! 2)Уважаемый господин Прохоров! 3)Уважаемый господин Прохоров Н.П.! 4)Уважаемая госпожа Захарова! 5)Уважаемый Николай Петрович! 6)Уважаемая Ольга Николаевна! 7)Уважаемая госпожа Захарова О.Н.! 8)Уважаемые господа! Ответ: 1)Уважаемый господин председатель! 2)Уважаемый господин Прохоров! 4)Уважаемая госпожа Захарова! 5)Уважаемый Николай Петрович! 6)Уважаемая Ольга Николаевна! 8)Уважаемые господа! Обоснование выбора ответа: Согласно п.5.18 "ГОСТа Р 7.0.97-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" в обращении по фамилии инициалы лица не указываются. **2Задание** *Отредактируйте текст приказа о направлении сотрудника в командировку, устранив ошибки и приведя его в соответствие с нормами официально-делового стиля.* Ситуация: сотрудник получают задачу подготовить приказ о направлении главного инженера Александра Сергеевича Иванова в командировку сроком на 5 рабочих дней. Исходный текст приказа: «Настоящим извещаем Вас, что Александр Сергеевич Иванов отправлен в рабочую поездку с целью осмотра оборудования завода. Просьба обеспечить его проездными документами и жильем.»

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Ответ: Ключ: В тексте приказа допущены грубые ошибки, связанные с несоблюдением норм официально-делового стиля. Правильный вариант: «Приказываю направить главного инженера Иванова Александра Сергеевича в командировку сроком на 5 рабочих дней с целью обследования оборудования завода. Отделу кадров обеспечить оформление командировочных документов, приобретение билетов и бронирование проживания.» Обоснование ответа: В официально-деловом стиле недопустимы эмоциональные или разговорные выражения («извещаем», «рабочая поездка», «просьба»). Приказ должен быть написан коротко, четко и без эмоциональной окраски. Команда «Приказываю» указывает на властные полномочия, а указания по выполнению поручения оформляются ясно и точно. **3Задание** *Отредактируйте текст служебной записки, устраните стилистические ошибки и приведите его в соответствие с нормами официально-делового стиля.* Ситуация: Бухгалтер организации подготавливает служебную записку начальнику департамента о необходимости выделения дополнительного финансирования на закупку компьютерного оборудования. В записке содержатся стилистические ошибки и нарушения официально-делового стиля. Исходный текст записки: «Наш отдел столкнулся с проблемой нехватки компьютеров. Мы нуждаемся в дополнительном финансировании для покупки оборудования. Надеюсь, Вы сможете удовлетворить нашу просьбу?» Ответ: Ключ: Правильный ответ: «Довожу до Вашего сведения, что нашему отделу требуются дополнительные средства на покупку компьютерного оборудования. Просим выделить дополнительное финансирование в размере … рублей для закупки необходимого оборудования.» Обоснование ответа: В официально-деловом стиле служебные записки должны быть написаны четко, ясно и в официальном тоне. Личные обращения («надеюсь», «проблема») и эмоциональные выражения недопустимы. В деловой переписке используется простой и строгий стиль изложения, где четко указываются требуемые действия и объемы финансирования. **4Задание** *Прочитайте текст. Сколько уровней рубрикации допускает текст документа?* 1) должно быть не менее трех

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовой вариант контрольной работы</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2) не должно быть более четырех
3) текст документа не допускает рубрикации
4) неограниченное количество
Ответ: 2) не должно быть более четырех
Обоснование ответа:
В соответствии с п. 5.18 ГОСТаР 7.0.97-2025 уровней рубрикации текста не должно быть более четырех.</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Организационно-распорядительная документация в профессиональной деятельности</td><td></td><td>ИУК-4.2. Умеет выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)</td><td>1Задание
Прочитайте текст и установите последовательность.
Определите правильный порядок пунктов в распорядительной части документа.
1) основание
2) распоряжение,
3) подпись
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:
<table><tr><td>1)</td><td>2)</td><td>3)</td></tr></table>
2Задание
Прочитайте текст. Известно, что в распорядительных документах (постановлениях, решениях, приказах, распоряжениях) сведения о наличии приложения оформляются определенным образом.
Найдите верный способ обозначения приложения к распорядительному документу на первом листе документа-приложения.
1) Приложение: см. приложение №2
2) Прилож.: приложение №2
3) Приложение № 2 прилагается
4) Приложение № 2 к приказу АО «Профиль» от 15.04.2025 № 112
Ответ: 4) Приложение N 2 к приказу АО «Профиль» от 15.04.2025 N 112
Обоснование ответа:
В соответствии с п.5.19 ГОСТа Р 7.0.97-2025 Отметка о приложении содержит сведения о документе (документах), прилагаемом к основному документу.
В распорядительных документах (постановлениях, решениях, приказах, распоряжениях), договорах, положениях, правилах, инструкциях и других документах сведения о наличии приложения оформляются следующим образом:
- в тексте документа при первом упоминании документа-приложения в скобках указывается: ...</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			(приложение) или ... (приложение 1); перед номером приложения допускается ставить знак номера: ... (приложение N 2); - на первом листе документа-приложения в правом верхнем углу печатается слово "Приложение" (при наличии указывается его номер) и приводятся наименование вида, дата и номер документа, к которому документ является приложением: Приложение N 2 к приказу АО "Профиль" от 15.04.2025 N 112 **3Задание** *Опишите, каким образом оформляется гриф согласования документа?* Ответ: Ключ: В соответствии с п.5.20 ГОСТа Р 7.0.97-2025 «Гриф согласования документа проставляется на документах, согласованных органами власти, организациями, должностными лицами. Гриф согласования в зависимости от вида документа и особенностей его оформления может проставляться: - при согласовании документа сторонней организацией - на первом листе документа (если документ имеет титульный лист - на титульном листе) в левом верхнем углу на уровне грифа утверждения; - при согласовании документа коллегиальным органом, входящим в структуру организации, - на последнем листе документа под текстом от левого поля документа; - при большом числе согласующих сторон - на листе согласования, являющемся неотъемлемой частью документа. Гриф согласования состоит из слова СОГЛАСОВАНО, написанного прописными буквами без кавычек, должности лица, которым согласован документ (включая наименование организации), его собственноручной подписи, инициалов, фамилии, даты согласования. Слово СОГЛАСОВАНО допускается согласовывать с наименованием вида документа: Инструкция - СОГЛАСОВАНА Регламент - СОГЛАСОВАН Положение - СОГЛАСОВАНО Если согласование осуществляется коллегиальным органом, в грифе согласования указывают сведения об органе, согласовавшем документ, дате и номере протокола, в котором зафиксировано решение о согласовании. Если согласование осуществляется письмом, указывают: вид документа, наименование организации, согласовавшей документ, дату и номер письма. При согласовании документа несколькими организациями грифы согласования располагаются на одном уровне. Если согласующих организаций больше двух или если есть гриф утверждения, грифы согласования располагаются друг под другом.»

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			4Задание *Прочитайте текст. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы.* Может ли текст документа может содержать, нумеруемые арабскими цифрами,: 1)разделы, 2)подразделы, 3)пункты, 4)подпункты, 5)области, 6)ответвления. Ответ: 1)разделы, 2)подразделы, 3)пункты, 4)подпункты Обоснование ответа: В соответствии п. 5.18 ГОСТа Р 7.0.97-2025 «текст документа может содержать разделы, подразделы, пункты, подпункты, нумеруемые арабскими цифрами».

Критерии оценивания контрольной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя.

удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа включает в себя проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборка нормативного и иного материала и выполнение других заданий.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td>Тема 4.
Эффективность деловой коммуникации</td><td>УК-4
Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</td><td>ИУК-4.1.
Знает основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</td><td>1Задание
Создайте и заполните таблицу, аккумулирующую знания по теме «Эффективность деловой коммуникации». Таблица должна включать основные факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации. Предложите конкретные меры по улучшению каждого фактора. Предложите варианты измерения эффективности предложенных Вами мер.
Ответ:
Ключ:
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Фактор коммуникации</th><th>Влияние на эффективность</th><th>Предлагаемые меры улучшения</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ясность сообщения</td><td>Чем точнее и яснее сообщение, тем меньше вероятность его неверного понимания и, следовательно, выше эффективность коммуникации.</td><td>1. Использование простых и понятных формулировок.2. Четкое разделение информации на блоки.3. Контроль отсутствия двусмысленности.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Скорость передачи информации</td><td>Чем быстрее информация доходит до адресата, тем быстрее принимается решение, тем выше эффективность.</td><td>1. Использование современных средств связи (чат, email, телефония).2. Автоматизация оповещения и напоминаний.3. Четкое планирование и распределение ролей.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы

3	**Объем информации**	Большие объемы информации могут замедлять коммуникацию и увеличивать вероятность ошибок.	1. Сокращение объёма передаваемой информации.2. Сжатие и структурирование информации.3. Использование тезисов и схем.
4	**Обратная связь**	Отсутствие обратной связи снижает эффективность коммуникации, так как нельзя убедиться в полном понимании информации.	1. Регулярное получение обратной связи.2. Проведение опросов и анкетирования.3. Создание механизма быстрого реагирования на замечания.
5	**Технические средства**	Современные средства коммуникации повышают эффективность за счет быстроты передачи и хранения информации.	1. Внедрение специализированных сервисов и приложений.2. Обучение сотрудников эффективным средствам связи.3. Регулярное обновление программного обеспечения.
6	**Культура общения**	Корректность и уважение к собеседникам повышает доверие и способствует лучшему пониманию информации.	1. Повышение уровня корпоративной культуры.2. Введение стандартов делового общения.3. Проведение тренингов по навыкам общения.

Таким образом, таблица наглядно иллюстрирует основные факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации, и помогает определить конкретные меры для их улучшения.

Измерить эффективность внедрения предложенных мер по улучшению коммуникации можно, оценив следующие показатели:

1. Показатели удовлетворенности сотрудников:

Анкетирование сотрудников: Проводите регулярные опросы, чтобы выяснить, насколько комфортно и эффективно сотрудники чувствуют себя в плане коммуникации.

Индексация уровня стресса и напряжения: Обратите внимание на то, уменьшается ли количество стрессов и раздражений, связанных с нехваткой информации или неразберихой в коммуникациях.

2. Производительность и эффективность работы:

Снижение количества ошибок и переделок: Если коммуникация улучшается, количество ошибок и необходимости исправлять работу снижается.

Увеличение скорости выполнения задач: Скорость принятия решений и выполнения

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			задач повышается за счет четкости и оперативности передачи информации. Количество закрытых сделок: В случае коммерческого отдела улучшение коммуникации может привести к увеличению количества заключенных сделок и уменьшению потерь клиентов. 3. Оперативность и скорость передачи информации: Среднее время отклика на запросы: Отслеживайте среднее время ответа на запросы коллег и клиентов. Чем короче это время, тем эффективнее ваша коммуникация. Объем обрабатываемой информации: Оцените, увеличилась ли скорость обработки большого объема информации. 4. Качество обратной связи: Частота получения обратной связи: Чем чаще сотрудники и менеджеры обмениваются отзывами и комментариями, тем выше уровень взаимодействия и координации. Качество обратной связи: Оцените, насколько конкретны и конструктивны отзывы и предложения, поступающие от сотрудников. 5. Экономические показатели: Снижение расходов на коммуникации: Возможно, сэкономленное время и средства, затрачиваемые на неэффективную коммуникацию, могут перераспределяться на другие нужды компании. Рост производительности: Увеличение количества обработанных запросов, заказов или задач свидетельствует о росте производительности, который возможен благодаря лучшей коммуникации. 6. Техническая статистика: Использование технических средств: Оцените частоту и эффективность использования внедряемых технических средств (корпоративных мессенджеров, CRM-систем и т.д.). Мониторинг активности: Следите за активностью сотрудников в системах и сетевых ресурсах, используемых для коммуникации. Таким образом, комплексный подход к оценке позволит объективно измерить эффективность предложенных мер и выявить зоны для дальнейшей оптимизации. Результаты измерений помогут подтвердить, насколько реально выросли эффективность и качество коммуникаций в компании.
Тема 4. Эффективность деловой коммуникации	**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в	**1Задание** *Подготовка индивидуальной письменной работы.* *Ваша задача – предложить алгоритм подготовки докладной записки и подготовить докладную записку о проблемах, препятствующих эффективной деловой коммуникации в Вашей организации, а также предложить меры по их устранению. Докладная записка должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2025.*

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	Ответ: Ключ: Алгоритм выполнения задания: 1)Анализ текущей ситуации: • Проведите анализ существующих проблем в коммуникации, например: • Затрудненность передачи информации между отделами. • Потеря или искажение информации при передаче. • Низкая скорость реакции на запросы коллег и клиентов. • Недостаток обратной связи и контроля исполнения задач. 2)Определение целей и задач: Определите цели улучшения коммуникации (например, повышение скорости обмена информацией, сокращение количества ошибок, улучшение взаимодействия между отделами). 3)Разработка предложений: • Предложите конкретные меры для улучшения коммуникации, например: • Внедрение корпоративного мессенджера или CRM-системы. • Регулярное проведение совещаний и рабочих встреч. • Организация курсов по навыкам делового общения. • Введение системы мониторинга исполнения задач. 4)Подготовка докладной записки: Оформите докладную записку в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2025, включив в нее следующие реквизиты: • Наименование организации. • Дата составления. • Вид документа («Докладная записка»). • Заголовок («О мерах по улучшению деловой коммуникации»). • Основной текст, включающий анализ ситуации, цели и задачи, а также предложения по улучшению. • Подпись руководителя подразделения.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			ООО "Технология" 25.10.2023 Докладная записка О мерах по улучшению деловой коммуникации Сотрудниками отдела выявлено, что низкий уровень деловой коммуникации препятствует эффективной работе компан - Затрудненность передачи информации между отделами. - Потеря или искажение информации при передаче. - Низкая скорость реакции на запросы коллег и клиентов. В целях повышения эффективности деловой коммуникации предлагается: 1. Внедрить корпоративный мессенджер для оперативного обмена информацией. 2. Регулярно проводить совещания и рабочие встречи для обсуждения текущих задач. 3. Организовать курсы по навыкам делового общения для сотрудников. 4. Ввести систему мониторинга исполнения задач. Прошу рассмотреть указанные предложения и принять решение о их реализации. Начальник отдела продаж Иванов И.И.
Тема 4. Эффективность деловой коммуникации	**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.2.** **Умеет** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	**1Задание** *Решите практическую задачу. Рассмотрите ситуацию:* «Вы — начальник отдела продаж крупной компании. За последнее полугодие резко ухудшилась эффективность вашей команды: снизились объемы продаж, увеличилось количество потерянных клиентов, возросло число жалоб на плохое обслуживание. По итогам последнего опроса сотрудников выяснилось, что причиной послужили слабые коммуникации внутри коллектива: продавцы плохо взаимодействуют друг с другом, теряют информацию о клиентах, испытывают недостаток оперативной информации о продукции и услугах компании». *Разработайте программу повышения эффективности деловой коммуникации в отделе продаж. Обратите внимание, что программа должна включать конкретные меры, направленные на улучшение взаимодействия сотрудников, оптимизацию информационного обмена и повышение дисциплины в команде.* *Изложите ответ в форме исследовательского проекта.* Ответ: Ключ: Необходимо найти ответ на следующие вопросы: • Какие методы коммуникации наиболее эффективны для вашего отдела? • Какие инструменты могут улучшить внутрикомандную коммуникацию?

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			• Как можно наладить эффективный обмен информацией между членами команды? • Какие меры помогут повысить дисциплину и ответственность сотрудников? Примерные действия для решения: • Внедрение системы ежедневных коротких совещаний для обсуждения текущих задач и выявления проблем. • Организация регулярного обучения сотрудников новым технологиям и инструментам коммуникации. • Введение системы мониторинга эффективности коммуникации, включая анализ статистики по закрытым сделкам и количеству потерянных клиентов. • Создание единого корпоративного чата или форума для быстрой передачи информации и оперативной помощи коллегам. Программа повышения эффективности деловой коммуникации в отделе продаж: 1. Введение еженедельных совместных собраний команды: Цель: Обсудить итоги прошлой недели, разобрать возникшие проблемы и спланировать текущие задачи. Преимущества: Обеспечение постоянного обмена информацией, выравнивание нагрузки, выявление слабых мест и путей их решения. 2. Создание единого корпоративного мессенджера или чат-комнаты: Цель: Быстрая передача оперативной информации, обмен опытом и консультация сотрудников друг с другом. Преимущества: Моментальная реакция на запросы клиентов, оперативное получение информации о продукции и услугах компании. 3. Внедрение системы наставничества и коучинга: Цель: Старшие и опытные сотрудники оказывают поддержку новичкам и младшему персоналу, проводят консультации и семинары. Преимущества: Передача лучших практик, сокращение времени на обучение новичков, повышение уровня знаний и навыков продавцов. 4. Интеграция CRM-системы для автоматизации сбора и обработки информации о клиентах: Цель: Хранение всех данных о клиентах в одном месте, быстрый доступ к актуальным сведениям. Преимущества: Минимизация риска потери данных, повышение качества обслуживания клиентов, увеличение вероятности закрытия сделок. 5. Регулярный тренинг и обучение сотрудников новым технологиям и методикам продаж: Цель: Повышение квалификации сотрудников, обновление знаний о продуктах и технологиях.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			Преимущества: Повышение качества консультаций и сервиса, снижение количества претензий со стороны клиентов. 6. Создание общей базы знаний и документов: Цель: Ведение единой базы рекомендаций, чек-листов, скриптов продаж и другой важной информации. Преимущества: Легкий доступ к необходимой информации, снижение ошибок и повышение скорости обработки заявок. 7. Мониторинг и оценка качества коммуникации и взаимодействия сотрудников: Цель: Периодический аудит качества взаимодействия, выявление проблемных зон и направлений для улучшения. Преимущества: Своевременное выявление проблем и их устранение, повышение эффективности команды. 8. Введение системы премирования за качественное взаимодействие и сотрудничество: Цель: Мотивация сотрудников к сотрудничеству и качественному обслуживанию клиентов. Преимущества: Повышение мотивации сотрудников, усиление командного духа и повышение общей эффективности отдела. Таким образом, Программа направлена на улучшение взаимодействия сотрудников, оптимизацию информационного обмена и повышение дисциплины в команде. Её реализация позволит существенно повысить эффективность отдела продаж, снизить количество потерянных клиентов и повысить удовлетворенность клиентов качеством обслуживания. В первую очередь для повышения эффективности коммуникации в отделе продаж рекомендую внедрить следующие инструменты: . Корпоративный мессенджер Цель: обеспечить мгновенный обмен сообщениями, файлами и задачами внутри команды. Например, Telegram или Max. Результат: Улучшение взаимодействия сотрудников, оперативное решение вопросов и задач. 2. CRM-система Цель: для централизованного хранения информации о клиентах, истории заказов, покупок и взаимодействий. Это облегчит обмен данными между сотрудниками и обеспечит быстрый доступ к актуальной информации. Результат: Повышение качества обслуживания клиентов, уменьшение количества потерянных данных и ошибок.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			3. Единая база знаний Цель: хранить все важные материалы, инструкции, советы и лучшие практики в одном месте. Результат: Все сотрудники получат легкий доступ к необходимой информации, что сократит время на поиск данных и повысит квалификацию команды. 4. Совместные календари и расписание Цель: общую базу календарных записей и расписаний можно реализовать через Google Calendar. Результат: Лучшая координация графиков, меньший риск пересечения встреч и мероприятий. 5. Система аналитики звонков и переписок Цель: сервисы Calltouch или Ringostat помогут собирать статистику по звонкам и чатам, анализируя, как клиенты реагируют на предложения и обслуживаются сотрудниками. Результат: уменьшение числа потерянных клиентов, улучшение качества обслуживания. Таким образом, эти инструменты помогут создать прозрачный и удобный поток информации, наладить оперативное взаимодействие сотрудников и поднять качество обслуживания клиентов. CRM-система обеспечит централизацию данных о клиентах, корпоративный мессенджер — оперативность обмена информацией, а единая база знаний и календарь сделают команду более организованной и продуктивной. Остановимся подробнее на функционале корпоративного мессенджера, поскольку он значительно улучшает взаимодействие сотрудников. Его преимущества: 1. Быстрота и оперативность обмена информацией Сотрудники могут моментально связаться друг с другом, задать вопросы, получить консультацию или договориться о совместных действиях. Это особенно актуально в режиме удаленной работы или в крупных компаниях, где территориально разбросанная команда работает в разных городах или регионах. 2. Централизованный канал коммуникации Вся рабочая переписка хранится в одном месте, что удобно для поиска информации, восстановления событий и решения спорных ситуаций. Нет необходимости держать десятки электронных писем или сообщений в разных мессенджерах. 3. Удобство и интуитивность интерфейса Современные корпоративные мессенджеры предлагают удобные функции: встроенные файлы, голосовые сообщения, возможность совершать видеозвонки и звонки голосом, добавлять и удалять участников из бесед, прикреплять задачи и напоминания. Всё это упрощает повседневную работу и снимает лишние преграды в общении.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			4. Повышение прозрачности работы Руководители могут видеть, кто занят работой, наблюдать динамику общения и получать уведомления о выполнении задач. Это помогает своевременно реагировать на изменения и управлять командой более эффективно. 5. Улучшение координации командных проектов Возможность создавать чаты по проектам или направлениям работы помогает сосредоточиваться на конкретной задаче, быстрее передавать файлы и согласовывать решения. Менеджерам проще организовать совещание или встреча для обсуждения текущих вопросов. 6. Минимизация шумов и отвлекающих факторов Корпоративные мессенджеры специально настроены для рабочей обстановки: уведомления настраиваются индивидуально, есть фильтры сообщений и возможность отключения звука. Это снижает отвлечение от задач и повышает концентрацию на работе. 7. Доступность и интеграция с другими инструментами Многие корпоративные мессенджеры легко интегрируются с системами электронного документооборота, CRM, ERP и другими платформами, что позволяет автоматизировать рутинные задачи и ускорить обмен данными между системами. Таким образом, корпоративный мессенджер выступает важнейшим инструментом для повышения эффективности взаимодействия сотрудников, ускорения процессов и улучшения качества коммуникаций внутри компании.

Критерии оценивания самостоятельной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется если работа носит научно-исследовательский характер, проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
хорошо	выставляется если проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
удовлетворительно	выставляется если проведен сравнительный анализ научно-методической литературы, приведены примеры
неудовлетворительно	выставляется если работа прошла проверку на антиплагиат и соответствует требованиям оформления

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом.

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах, в оформлении таблиц. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе
удовлетворительно	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно, недостаточно логично и последовательно. Верно определены исходные данные для расчетов, но имеются грубые ошибки в расчетах. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Экономические выводы носят констатирующий (описательный) характер. Имеются одно-

	два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные утверждения и выводы
неудовлетворительно	Содержание курсовой работы не соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Неверно определены исходные данные для расчетов, неверно и не корректно применены методы экономического анализа. Экономические выводы содержат неверную экономическую оценку. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала, студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/зачета с оценкой/экзамена.

5.1. Вопросы к зачету/зачету с оценкой/экзамену:

Перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования.
2. Дифференциация официально-делового стиля.
3. Особенности официально-делового стиля.
4. Стандартизация языка и технического оформления документных текстов.
5. Лексические особенности официально-делового стиля.
6. Речевая недостаточность и речевая избыточность (понятие плеоназма и тавтологии).
7. Иноязычные слова и трудности, связанные с их употреблением.
8. Оправданные и неуместные заимствования.
9. Служебный жаргон.
10. Ошибочное употребление профессиональных и других жаргонизмов, просторечных слов, диалектизмов.
11. Типы ошибок при употреблении фразеологизмов.
12. Нормативно-правовые акты, регламентирующие ведение делопроизводства.
13. Понятия «документ» и «служебный документ».
14. Виды документов.
15. Этапы развития делопроизводства в России.
16. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи
17. Основные единицы речевого общения: речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие.

18. Структура речевой коммуникации.
19. Речь в межличностном общении: особенности речи в межличностном общении, речь и самораскрытие, речь и самооценка, роль слушающего.
20. Принципы речевого взаимодействия и эффективного общения.
21. Речевая агрессия и способы ее преодоления.
22. Понятие общения и коммуникации.
23. Функции общения.
24. Виды общения.
25. Единицы общения: текст, дискурс, речевой акт, речевая ситуация, речевое событие, речевое взаимодействие.
26. Эффективность общения.
27. Невербальные средства общения.
28. Современный русский язык и его варианты
29. Речевая деятельность и её виды
30. Коммуникативные качества речи
31. Понятие языковой нормы и типы норм
32. Акцентологические и орфоэпические нормы современного русского литературного языка
33. Лексические нормы современного русского литературного языка

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
не зачтено	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающимся правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения
хорошо	Выставляется, если обучающимся раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в

	содержании ответа
удовлетворительно	Выставляется, если обучающимся содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающимся основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения

6. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задания для диагностической работы должны обеспечивать оценку полностью или частично сформированных компетенций. Каждое задание должно быть привязано к тому или иному индикатору сформированности компетенций.

При формировании заданий для диагностической работы необходимо использовать тестовые задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

№ п/п	Тема занятия	Код компетенции	Индикатор	Тип задания	Задание		
					Вариант 1	Вариант 2	
	Тема 1. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского литературного языка	УК-4	ИУК-4.1. Знает основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	3,5	1. Охарактеризуйте официально-деловой стиль, опишите сферы его функционирования. Дайте развернутый ответ. Ответ: Ключ: Официально-деловой стиль – это функциональная разновидность русского литературного языка, которая используется как основное средство общения в сфере управления, права и деловых отношений. Его основная функция — информационная (передача точных сведений), сочетающаяся с функцией воздействия (побуждение к действию, предписание, регулирование отношений). Сферы функционирования: Официально-деловой стиль	1. Раскройте вопрос дифференциации официально-делового стиля. Дайте развернутый ответ. Официально-деловой стиль, несмотря на свою общую строгость, точность и стандартизированность, не является монолитным образованием, а дифференцируется на три основных подстиля, каждый из которых обслуживает определенную сферу официального общения и имеет свои жанровые и языковые особенности: 1. Законодательный (законодательно-юридический) подстиль Этот подстиль используется в сфере правотворческой деятельности и регулирует наиболее важные общественные отношения. Его основная функция — установление правовых норм.	**Базовый (1-3 минуты)** **Высокий (5-10 минут)** **Повышенный (3-5 минут)**

					обслуживает правовую, административно-общественную и производственную сферы деятельности. Он применяется в следующих ситуациях: Государственное управление: отношения между органами государственной власти, между государственными учреждениями и гражданами (законы, указы, постановления). Юриспруденция: деятельность судов, прокуратуры, адвокатуры (исковые заявления, приговоры, протоколы). Производственная и экономическая деятельность: отношения между предприятиями, организациями, учреждениями (договоры, контракты, приказы, отчеты, акты). Лично-официальные отношения: общение между личностью и обществом/государством (заявления, автобиографии, расписки, доверенности, жалобы). Дипломатия: межгосударственные отношения (меморандумы, коммюнике, ноты, соглашения). Общая характеристика и стилевые черты К основным стилевым чертам официально-делового стиля относятся: Точность, не допускающая двусмысленного толкования: использование однозначных формулировок, терминов и	Сфера применения: Государственное право, законотворчество, юриспруденция. Основные жанры: Законы, Конституция, кодексы, уставы, указы, акты, судебные решения, постановления. Языковые особенности: Максимальная точность и однозначность формулировок, не допускающая двойного толкования. Использование специальной юридической терминологии (например, истец, ответчик, презумпция, юрисдикция). Строгая логичность и императивность (долженствующий характер), выраженная конструкциями типа "должен", "обязан", "влечет за собой". Отсутствие эмоционально-экспрессивной лексики. 2. Административно-канцелярский (управленческий) подстиль Этот подстиль используется для регулирования административно-хозяйственной деятельности, управления и документооборота внутри организаций и между ними. Сфера применения: Делопроизводство, внутренняя и внешняя служебная переписка, управление на различных уровнях. Основные жанры: Приказы, распоряжения, инструкции, заявления, доверенности, служебные письма, докладные и объяснительные записки, протоколы, справки, анкеты.	

					специальных слов. Объективность и нейтральность тона: полное отсутствие эмоционально-экспрессивной лексики, субъективных оценок и описаний. Стандартизированность (регламентированность): строгая композиция текста, использование речевых штампов (клише) и стандартных форм выражения, что отражает тенденцию к унификации документов. Императивность (долженствующий характер): выражение предписаний, обязательств, норм (например, в законах, приказах, инструкциях). Полнота изложения: необходимость предоставления исчерпывающей информации для принятия решений или фиксации фактов. Консерватизм: относительная устойчивость форм и языковых средств. Языковые особенности Языковые средства официально-делового стиля отличаются строгостью и отбором в соответствии с указанными выше чертами: Лексика: преобладает книжная и специальная лексика, термины (например, истец, ответчик, постановление, резолюция, дебитор, кредитор). Широко используются отглагольные существительные (выполнение, оказание, рассмотрение) и именные предлоги (вследствие, в	Языковые особенности: Широкое использование языковых клише и стандартизированных формулировок (в соответствии с..., доводим до Вашего сведения, прошу рассмотреть, по истечении срока). Строгая композиция и формализация документов (наличие реквизитов, стандартное расположение частей текста). Нейтральный тон изложения, объективность. Активное использование отглагольных существительных (рассмотрение, предоставление, уведомление) и сложных предлогов (в связи с, в целях, на основании). 3. Дипломатический подстиль Этот подстиль применяется в сфере международных отношений и межгосударственного общения. Сфера применения: Межгосударственные отношения, международное право, дипломатическая переписка. Основные жанры: Международные договоры, конвенции, ноты, меморандумы, коммюнике, соглашения, заявления глав государств. Языковые особенности: Особая, подчеркнутая вежливость и корректность формулировок, строгое следование этикету. Тщательный подбор слов и выражений, исключающий двусмысленность и могущий повлечь за собой политические	

					целях, на основании). Практически исключаются разговорные и просторечные слова. Морфология: характерно использование глаголов в форме настоящего времени с вневременным значением («Закон определяет...»), а также частое употребление инфинитива («обязан выполнить»). Часто используются сложносокращенные слова (аббревиатуры). Синтаксис: преобладают сложные синтаксические конструкции, длинные предложения с причастными и деепричастными оборотами, что позволяет максимально полно и точно изложить информацию в рамках одного предложения. Используются безличные конструкции и пассивные залоги для акцентирования внимания на действии, а не на субъекте. Официально-деловой стиль является преимущественно письменным, хотя существует и устная форма (деловые переговоры, официальные выступления на совещаниях). 2. Охарактеризуйте грамматические особенности официально-делового стиля на морфологическом уровне. Дайте развернутый ответ.	или юридические последствия. Использование специфической дипломатической терминологии (ратификация, верительные грамоты, персона нон грата). Торжественность и официальность изложения, наличие принятых протокольных фраз. Факторы дифференциации: Разделение официально-делового стиля на подстили обусловлено: Различием сфер общения (право, управление, международные отношения). Целями коммуникации (установление норм, управление процессами, ведение переговоров). Адресатом и адресантом (государственные органы, юридические и физические лица, международные субъекты). Таким образом, официально-деловой стиль представляет собой иерархическую систему, где общие стилевые черты (точность, стандартизированность, официальность) сочетаются с частными языковыми особенностями и жанровым разнообразием внутри каждого из подстилей 2. Охарактеризуйте лексические особенности официально-делового стиля. Дайте развернутый ответ. Ответ:	

					Ответ: Ключ: Грамматические особенности официально-делового стиля на морфологическом уровне определяются его основными чертами: точностью, не допускающей двусмысленности, стандартизированностью, отсутствием эмоциональности и императивностью (долженствующим характером). К основным морфологическим особенностям относятся: Преобладание имен существительных (часто отглагольных), обозначающих отвлеченные понятия, процессы, действия или названия официальных лиц и документов: постановление, уведомление, рассмотрение, заявитель, арендатор. Частое использование именных предлогов и предложных сочетаний, которые выступают в качестве стандартных клише и помогают создать точные, недвусмысленные формулировки: в связи с, во исполнение, на основании, в целях, по причине. Редкое употребление личных местоимений 1-го и 2-го лица (я, ты, мы, вы), так как в деловой коммуникации акцент делается не на личности, а на фактах, обязательствах, учреждениях. Вместо них используются названия должностей, организаций или безличные	Ключ: Лексические особенности официально-делового стиля определяются его основной функцией — точной, не допускающей двусмысленности передачей официальной информации. К основным лексическим особенностям относятся: Точность и однозначность словоупотребления. Слова используются исключительно в своем прямом, номинативном значении, что исключает возможность разных толкований. Отсутствует эмоционально окрашенная, разговорная или просторечная лексика. Использование специальной и стандартизированной лексики. Это включает: Официально-деловую терминологию, не имеющую синонимов в общеупотребительной лексике: закон, конституция, паспорт, декрет, заявление, протокол, расследование. Узкоспециальную юридическую терминологию: истец, санкция, кодификация. Канцеляризмы и языковые штампы (клише) — устойчивые, стандартизированные выражения, упрощающие и ускоряющие процесс составления документов: нижеподписавшийся, вышеозначенный, поименованный, в соответствии с, во исполнение, доводим до вашего сведения, принять к сведению. Высокая частотность отглагольных	

					конструкции. Использование притяжательных местоимений в официальном значении (Ваше заявление, наше предприятие). Применение кратких прилагательных и причастий для придания тексту долженствующего характера или констатации фактов: необходимо, обязательно, надлежащий, вышеуказанный. Ограниченное использование глаголов, особенно в личной форме. Вместо них часто выступают отглагольные существительные или инфинитивы в сочетании с модальными словами (следует выполнить, необходимо рассмотреть, принять к сведению) для выражения предписания, долженствования. Употребление сложносокращенных слов и аббревиатур, что способствует компактности изложения (ООО, ЖКХ, ГОСТ). Отсутствие эмоционально-экспрессивных морфологических форм (например, уменьшительно-ласкательных суффиксов, междометий), что поддерживает нейтральный тон изложения. Использование форм множественного числа существительных для обобщения (граждане, сотрудники). Эти морфологические особенности служат цели создания унифицированного, точного и	существительных. Активно используются слова типа удостоверение, взимание, исполнение, аннулирование. Использование именных предлогов. Характерно употребление таких предлогов, как вследствие, ввиду, в целях, по причине. Отсутствие экспрессивной и оценочной лексики. Тон изложения нейтральный и объективный. Эмоциональность и субъективность исключены. Эти особенности призваны обеспечить максимальную точность, официальность и единообразие деловой документации.	

					объективного текста, необходимого для официальной коммуникации и документирования. 3. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Известно, что при утверждении документа должностным лицом гриф утверждения состоит из 1) слова УТВЕРЖДАЮ 2) наименования должности лица, утверждающего документ, 3) подписи лица, утверждающего документ, 4) инициалов и фамилии лица, утверждающего документ 5) даты утверждения 6) печати. Ответ: 1) слова УТВЕРЖДАЮ 2) наименования должности лица, утверждающего документ, 3) подписи лица, утверждающего документ, 4) инициалов и фамилии лица, утверждающего документ 5) даты утверждения Обоснование выбора ответа: Согласно п. 5.16 ГОСТа Р 7.0.97-2025 «При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДАЮ (печатается прописными буквами без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его	3. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Известно, что при утверждении документа распорядительным документом гриф утверждения состоит из 1)слова УТВЕРЖДЕНО, 2)наименования распорядительного документа в творительном падеже, 3) даты распорядительного документа, 4)номера распорядительного документа, 5)Печати. Ответ: 1)слова УТВЕРЖДЕНО, 2)наименования распорядительного документа в творительном падеже, 3) даты распорядительного документа, 4)номера распорядительного документа Обоснование выбора ответа: Согласно п. 5.16 ГОСТа Р 7.0.97-2025 При утверждении документа распорядительным документом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕНО, наименования распорядительного документа в творительном падеже, его даты, номера. Слово УТВЕРЖДЕНО допускается согласовывать с наименованием вида утверждаемого документа (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО).	

					подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения. УТВЕРЖДАЮ Руководитель Федерального архивного агентства Подпись И.О. Фамилия Дата	(Регламент) УТВЕРЖДЕН приказом АО "Профиль" от 15 апреля 2025 г. N 82 или (Правила) УТВЕРЖДЕНЫ приказом АО "Профиль" от 15 апреля 2025 г. N 83	
	Тема 2. Лексические и грамматические нормы деловой документации		ИУК-4.2 Умеет выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	1,3,4,5	4. Охарактеризуйте понятия «лексическая норма» и «лексическая ошибка». Дайте развернутый ответ. Лексическая норма — это совокупность правил, регулирующих правильность использования слов в речи в соответствии с их точным лексическим значением, общепринятыми сочетаниями и стилистической окраской. Соблюдение лексических норм обеспечивает точность, ясность и выразительность речи. Лексическая ошибка — это нарушение лексической нормы, которое возникает из-за неправильного выбора слова или некорректного его употребления в данном контексте, что приводит к искажению смысла высказывания или снижению качества речи. Лексические нормы основываются на следующих ключевых критериях: Точность употребления слова: Слово должно использоваться строго в том значении, которое зафиксировано в словарях и является общепринятым. Соблюдение лексической сочетаемости: Слова в речи должны	4. Охарактеризуйте типы лексических ошибок. Дайте развернутый ответ. Основные типы лексических ошибок включают: плеоназм (избыточное повторение близких по смыслу слов), тавтологию (повторение одного и того же слова), неправильное употребление паронимов (слов, похожих по звучанию, но с разным значением), неверное употребление синонимов и фразеологизмов. Также часто встречается: нарушение лексической сочетаемости, стилистически неоправданное использование слов, неоправданное использование иноязычной лексики. .Перечисленные ошибки и нарушения могут быть связаны с непониманием значения слова говорящим или пишущим и речевой недостаточность. Рассмотрим ряд примеров. Плеоназм: речевое излишество, которое заключается в употреблении лишних, дублирующих друг друга по смыслу слов. Примеры плеоназмов включают фразы типа «самовольный прогул»,	**Базовый (1-3 минуты) Высокий (5-10 минут) Повышенный (3-5 минут)**

					соединяться друг с другом в соответствии с нормами языка. Некоторые слова имеют ограниченную сочетаемость (например, нельзя сказать «глубокий свет», но можно сказать «глубокое уважение»). Уместность использования: Выбор слов должен соответствовать ситуации общения, стилю речи (официально-деловой, разговорный, публицистический и т.д.) и цели высказывания. Отсутствие плеоназмов и тавтологии: Не допускается употребление избыточных слов, дублирующих смысл друг друга (например, «свободная вакансия», «подниматься вверх»). Правильное использование синонимов и паронимов: Необходимо четко различать значения и оттенки значений синонимов, а также не путать паронимы — слова, сходные по звучанию, но разные по значению (например, «надеть» и «одеть»). Лексические ошибки возникают при нарушении любого из вышеперечисленных правил. Таким образом, лексическая норма обеспечивает эффективность и чистоту общения, а лексическая ошибка препятствует точному пониманию сообщения. 5.	«своя автобиография», «свободная вакансия», «коллеги по работе», «главный приоритет», «главная суть», «памятный сувенир», где одно слово уже содержит значение другого. Правильно: «прогул», «автобиография», «вакансия», «коллеги», «приоритет», «суть», «сувенир». Тавтология: повторение одного и того же слова, однокоренных слов или даже иноязычного слова и его русского эквивалента («сервисная служба»); тавтология является более узким понятием, которое можно рассматривать как частный случай плеоназма, где повторение происходит на уровне слов, а не только смысла; избыточность явная, так как повторяются сами слова. Ошибка: «писать письмо», «сослужить службу», «заплатить плату». Правильно: «подготовить письмо», «служить», «заплатить». Пример тавтологии: «Подбирая иллюстрации к книге, необходимо при подборе учитывать их художественные достоинства». Здесь повторяется однокоренное слово «подбирая» и «подборе». Неправильное употребление паронимов: использование слова с похожим звучанием, но другим значением: «компания» и «кампания», «представлять» и «предоставлять», «демократичный» и «демократический». Например, «произвести беседу», «в документе он поставил роспись»,	

					Прочитайте текст. Выберите правильный вариант реквизитов письма. 1) Дата и регистрационный номер расположены слева вверху листа 2) Заголовок письма размещён посередине строки 3) Реквизиты адресата указаны слева внизу страницы 4) Название организации-получателя приводится полностью без аббревиатуры Ответ: 4) Название организации-получателя приводится полностью без аббревиатуры Обоснование выбора ответа: Название организации-получателя приводится полностью без аббревиатуры для юридической значимости документа и универсального понимания. Полное наименование является обязательным реквизитом, обеспечивающим законность документа, в то время как сокращенное наименование (аббревиатура) может использоваться как дополнение в соответствии с установленными стандартами, но не заменяет его в качестве основного реквизита. Юридическая значимость: полное наименование является официальным реквизитом, без которого документ не имеет юридической силы. Исключение двусмысленности: полное название помогает избежать	«представила всю документацию», что неверно. Правильно – «провести беседу», «в документе он поставил подпись», «предоставила всю документацию». Неверное /неточное употребление синонимов: использование синонима, не подходящего по оттенку значения или стилю искажает смысл сказанного или написанного, а также нарушает стилистическое единство текста. Это происходит, когда слово заменяется на похожее, но не соответствующее контексту по смысловой тонкости (семантический синоним) или по регистру речи (стилистический синоним). Например, замена стандартных для официально-делового стиля терминов разговорными словами («проработка» вместо «критика», «зачистка» вместо «устранение», «список физиков» вместо «список физических лиц».). Например, «в этом случае следует затронуть такой вопрос, как...» вместо «в этом случае следует упомянуть такой вопрос, как...». Неверное употребление фразеологизмов: изменение или искажение устойчивого оборота речи. Например, «пускать туман в глаза» (на самом деле фразеологизм звучит «напустить туману»), «попадать в цель», что неверно, (правильно – «попасть в точку»). Например, «успехи правоохранительных органов в раскрытии преступлений желают много лучшего». Правильно –	

					путаницы, так как у одной и той же аббревиатуры может быть несколько организаций. Соответствие нормам: Правила оформления документов, такие как ГОСТ Р 7.0.97-2025, предписывают использовать полное наименование организации в качестве основного реквизита. Использование аббревиатуры: Сокращенное наименование может быть использовано в скобках под полным или рядом с ним, если оно закреплено в уставных документах организации. 6. Прочитайте текст. Найдите грамматически верную форму согласования числительного и существительного. 1) три новых сотрудника 2) трое новых сотрудников 3) трёх новых сотрудник 4) троих новых сотрудников Ответ: 1) три новых сотрудника Обоснование выбора ответа: Форма «три новых сотрудника» грамматически верна согласно правилам русского языка, которые регулируют сочетание числительных с существительными и прилагательными. Разберём подробнее: Числительные 2, 3, 4 управляют	«успехи правоохранительных органов в раскрытии преступлений оставляют желать лучшего». Нарушение лексической сочетаемости: соединение слов, которые по смыслу не сочетаются. Ошибка: «сделать акцент», «зависеть кого-либо», «дешевые цены» – правильно: «сделать упор», «зависеть от кого-либо», «низкие цены». Стилистически неоправданное употребление слов: использование слов неуместного стиля (например, жаргонизмов в деловой речи). Ошибка: «Клёвое место», «покупать тряпки на праздник». Правильно: «Чудесное место», «покупать одежду на праздник». Неоправданное использование иностранных слов: неправильно: «срок исполнения задания может быть пролонгирован» – правильно: «срок исполнения задания может быть продлен». 5. Прочитайте текст. Определите верную конструкцию предложения в документе. 1) Сообщаем, что срок исполнения обязательств по контракту №123 от 01.01.2023 истекает 31.12.2025 года. 2) Сообщаем, что контракт сдадим следующей неделе 3) Просим считать срок сдачи контракта перенесённым на следующую неделю 4) Настоящий документ подтверждает изменение срока сдачи контракта на	

					родительным падежом существительного в единственном числе. Слово «сотрудника» является формой родительного падежа единственного числа от слова «сотрудник». Прилагательное, которое находится между числительным и существительным, ставится в форму родительного падежа множественного числа. Слово «новых» — это форма родительного падежа множественного числа. Таким образом: Три (именительный падеж) + новых (родительный падеж множественного числа) + сотрудника (родительный падеж единственного числа). Пример для сравнения с другими числительными Один новый сотрудник: здесь все слова стоят в именительном падеже единственного числа. Пять новых сотрудников: после числительных, начиная с пяти, существительное и прилагательное ставятся в родительный падеж множественного числа. 7. Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите грамматические требования к тексту документа с их видами. К каждой позиции, данной в левом	31.12.2025 года Ответ: 1) Сообщаем, что срок исполнения обязательств по контракту №123 от 01.01.2023 истекает 31.12.2025 года. Обоснование выбора ответа: Фраза «Сообщаем, что срок исполнения обязательств по контракту №123 от 01.01.2023 истекает 31.12.2025 года» составлена в официально-деловом стиле и соответствует требованиям делового письма по следующим причинам: Четкость и ясность формулировки: • Использованы официально-деловые слова («сообщаем», «срок исполнения обязательств», «контракт», «истекает»). • Указаны точные реквизиты документа (номер и дата контракта) .• Точно определен срок исполнения обязательств (конкретная дата — 31.12.2025). Официальный тон: • Формулировка звучит строго и официально, что соответствует деловому стилю. • Нет разговорных или эмоциональных выражений, которые могли бы испортить восприятие. Нормативность и юридическая точность: • Четко указана юридическая сторона вопроса («срок исполнения обязательств»). • Употреблены юридически корректные термины («истекает», «контракт»). Соблюдение деловой этики: • Используется безличная форма («сообщаем»), что соответствует стилю	

					столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: Грамматические требования / Их виды А. Требования к языку — 1. Текст документа составляется на русском языке как государственном языке РФ. В органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных учреждениях республик наряду с государственным языком РФ могут употребляться государственные языки республик. Б. Нормы использования сокращений — 2. В текстах документов употребляются только общепринятые аббревиатуры и графические сокращения. В. Правила оформления инициалов — 3. При употреблении в тексте фамилий лиц инициалы	делового общения. • Нет личного обращения или эмоциональных оценок. Самостоятельность и независимость: • Предложение звучит полно и завершено, не требует дополнительных пояснений. Таким образом, эта фраза является идеальной иллюстрацией официально-делового стиля и соответствует всем требованиям делового письма. 6. Прочитайте текст. Выберите верную формулировку резолюции начальника подразделения. 1) Иванову И.И. Подготовить предложения 2) Подготовить предложения к 15.04.2025 3) Подготовить предложения 4) Иванову И.И. Прошу подготовить предложения к 15.04.2025 Подпись. 01.04.2025. Ответ: 1) Иванову И.И. Прошу подготовить предложения к 15.04.2025 Подпись. 01.04.2025. Обоснование выбора ответа: Согласно п. 5.28 ГОСТа Р 7.0.97-2025, «Резолюция содержит указание по исполнению документа. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа, на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему	

			указываются после фамилии.
Г.	Требования к грамматической правильности	4.	Текст должен быть свободен от грамматических и орфографических ошибок
Д.		5.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Ключ:

А	Б	В	Г	Д	Е
1	2	3	4	5	6

8.
Прочитайте текст и выберите все

электронного документооборота. Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по документу, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.»

Фамилия И.О.

Прошу подготовить предложения к 15.04.2025.

Подпись

Дата

7.
Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите вид документа и способ изложения в нем текста.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Вид документа		Способ изложения текста
А.	В приказах	1. от первого лица единственного числа ("приказываю")
Б.	В документах коллегиальных и совещательных органов	2. от третьего лица единственного числа ("коллегия... постановляет",

					правильные ответы. Какая форма изложения используется в деловых (служебных) письмах? 1)от первого лица множественного числа 2)от третьего лица единственного числа 3)от первого лица единственного числа 4)от третьего лица множественного числа Ответ: 1)от первого лица множественного числа 2)от третьего лица единственного числа 3)от первого лица единственного числа Обоснование выбора ответа: Согласно п.5.18 ГОСТа Р 7.0.97-2025, в деловых (служебных) письмах используются следующие формы изложения: 1)от первого лица множественного числа ("просим направить...", "представляем на рассмотрение..."); 2)от третьего лица единственного числа ("министерство не возражает...", "общество считает возможным..."); 3)от первого лица единственного числа ("считаю необходимым...", "предлагаю рассмотреть..."), если письмо подготовлено на бланке должностного лица.	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td>"собрание... решило").</td></tr><tr><td>В.</td><td>В протоколах</td><td>4.</td><td>от третьего лица множественного числа ("слушали", "выступили", "постановили", "решили").</td></tr><tr><td>Г.</td><td>В совместных документах организаций</td><td>5.</td><td>от первого лица множественного числа ("приказываем", "решили").</td></tr><tr><td>Д.</td><td>В положениях, инструкциях, актах, справках</td><td></td><td>от третьего лица единственного или множественного числа</td></tr></table> Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td><td>Д</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Ключ: <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td><td>Д</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> 8. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Каким образом может указываться реквизит «адресат»?	

						1) в дательном падеже наименование должности руководителя (заместителя руководителя), включающее наименование организации, фамилию, инициалы должностного лица 2) полное или сокращенное наименование организации в именительном падеже 3) в именительном падеже наименование организации, ниже - наименование структурного подразделения 4) в именительном падеже наименование организации, ниже - в дательном падеже наименование должности руководителя, включающее наименование структурного подразделения, фамилию, инициалы 5) в дательном падеже фамилия и инициалы руководителя, ниже в родительном падеже наименование организации. Ответ: 1) в дательном падеже наименование должности руководителя (заместителя руководителя), включающее наименование организации, фамилию, инициалы должностного лица 2) полное или сокращенное наименование организации в именительном падеже 3) в именительном падеже наименование организации, ниже - наименование структурного подразделения 4) в именительном падеже наименование организации, ниже - в дательном падеже наименование должности руководителя,	

						включающее наименование структурного подразделения, фамилию, инициалы Обоснование выбора ответа: Согласно п. 5.15 ГОСТа Р 7.0.97-2025, реквизит "адресат" используется при оформлении деловых (служебных) писем, внутренних информационно-справочных документов (докладных, служебных записок и др.). Адресатом документа может быть организация, структурное подразделение организации, должностное или физическое лицо. При адресовании документа руководителю (заместителю руководителя) организации указывается в дательном падеже наименование должности руководителя (заместителя руководителя), включающее наименование организации, фамилию, инициалы должностного лица. При адресовании письма в организацию указывается ее полное или сокращенное наименование в именительном падеже. При адресовании документа в структурное подразделение организации в реквизите "адресат" указывается в именительном падеже наименование организации, ниже - наименование структурного подразделения. При адресовании письма руководителю структурного подразделения указывается в именительном падеже наименование организации, ниже - в дательном падеже наименование	

						должности руководителя, включающее наименование структурного подразделения, фамилию, инициалы.	
	Тема 3. Организационно-распорядительная документация в профессиональной деятельности		ИУК-4.2. Умеет выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)	1, 2,3, 5	9. Охарактеризуйте интернациональные свойства официально-деловой письменной речи. Дайте развернутый ответ. Официально-деловая письменная речь обладает рядом интернациональных свойств, которые характерны практически для всех мировых языков и культур. Эти свойства проявляются в одинаковых тенденциях и особенностях, которыми руководствуются авторы деловых писем, договоров, инструкций и прочих документов в большинстве стран мира. Выделим основные интернациональные свойства официально-деловой письменной речи: 1. Официальность и формальность стиля Официально-деловая речь отличает особый, формальный стиль, характеризующийся отсутствием экспрессивности, простоты и свободы. В любом языке деловой текст построен на унифицированном подходе к оформлению, исключающем излишнюю эмоциональность, личные мотивы и двусмысленности. Такой стиль предназначен для передачи чётких и	9. Охарактеризуйте композиционные особенности служебного документа. Дайте развернутый ответ. Композиционные особенности служебного документа определяются его назначением, структурой и содержанием. Каждый документ должен отвечать определенным правилам оформления и содержать определенную информацию, организованную по строгой схеме. Рассмотрим ключевые композиционные особенности служебного документа. 1. Реквизиты документа Реквизиты — это обязательные элементы, содержащие информацию о самом документе и участниках коммуникации. Их точное соблюдение необходимо для придания документу юридической силы и удобства его использования. Типичные реквизиты служебного документа: Наименование организации (организации-владельца) — указывается юридическое наименование организации или ее подразделение. Вид документа — например, приказ, распоряжение, справка, заявление и т.д. Дата и номер документа — дата издания и уникальный регистрационный номер	**Базовый (1-3 минуты) Высокий (5-10 минут) Повышенный (3-5 минут)**

					однозначных сообщений, свободных от субъективизма и проявлений личного характера автора. 2. Точность и однозначность формулировок Одна из важнейших характеристик официально-деловой речи — максимальная точность и однозначность выражения мыслей. Информация должна подаваться так, чтобы не вызывать сомнений или разночтений. Это свойство обусловлено необходимостью устранения любых неясностей и двойных толкований, которые могут приводить к нежелательным последствиям в коммерческих отношениях, судебных разбирательствах или административной практике. 3. Использование специальной терминологии В официально-деловой речи широко применяются узко-отраслевые термины и юридические формулировки, которые понятны профессионалам, но малопонятны неподготовленным пользователям. Эти термины создают своеобразный профессиональный язык, гарантирующий точное отражение предмета обсуждения. Например, бухгалтерская документация использует одни термины, а юридическая практика — совершенно другие, характерные именно для этих	документа. Адресат — кому направляется документ (физическому или юридическому лицу). Подписи должностных лиц — подтверждение полномочий ответственного лица, принявшего решение или создавшего документ. Место составления — географическое местонахождение организации, выпустившей документ. 2. Структура текста Основной текст документа должен быть выстроен логично и последовательно, разделен на абзацы или пункты, каждый из которых раскрывает отдельную идею или деталь. Типичная структура текста служебного документа: Вводная часть (преамбула) — содержит обоснование или причину составления документа. Основная часть (диспозитивная) — здесь содержится сама информация, решаемые вопросы, предоставляемые сведения или указания. Заключение (резолютивная часть) — итоговые выводы, рекомендации, директивные указания или действия, подлежащие выполнению. 3. Использование маркированных списков и таблиц Маркированные списки и таблицы улучшают восприятие информации, делают ее наглядной и компактной. Список используется для перечислений, выделения отдельных положений,	

					областей. 4. Унификация оформления и структуры Почти во всех языках существуют строгие правила оформления документов: расположение реквизитов, использование заголовков, выделение разделов и параграфов. Такое единообразие характерно для любого национального стандарта деловой документации. К примеру, деловые письма в англоязычной среде также включают реквизиты (получение адреса, контактные данные), аналогичные российским документам. 5. Использование шаблонных формул и выражений Многие языки применяют стандартные фразы и шаблоны, известные как "клише": приветствия, благодарности, просьбы и прощания. Это придает речи официальный характер и помогает упростить составление документов. Например, английская формула "Yours faithfully" соответствует русскому "С уважением". 6. Соблюдение дистанции и формальности в обращении Авторитет и дистанция сохраняются через формальные формы обращения, такие как "Господин", "Госпожа", "Уважаемый" и аналогичные иностранные эквиваленты. Этим подчеркивается официальность	упорядочивания информации. Таблицы применяются для систематизации цифровых данных, сравнения объектов или явлений. 4. Четкость и простота изложения Официальный документ должен быть написан простым, доступным языком, избегающим сложных конструкций и расплывчатых формулировок. Каждое предложение должно нести одну законченную мысль, а весь текст — соответствовать единому стилю и смыслу. 5. Унификация формулировок Применение стандартных формулировок и клише облегчает восприятие документа, ускоряет обработку и избавляет от необходимости придумывать отдельные выражения для схожих ситуаций. Например, в приказах часто встречаются фразы вроде «в связи с…», «согласно…», «назначить…», «одобрить…». 6. Единство стиля и жанра Служебный документ создается в определенном жанре (например, отчет, заявление, инструкция), что накладывает особые требования к композиции и языку. Нельзя смешивать жанры, жанровый стиль должен сохраняться на протяжении всего документа. 7. Лаконичность и экономия места Текст служебного документа должен быть коротким и емким. Идея лаконичного изложения состоит в том, чтобы добиться максимального эффекта	

					отношений и уважение к адресату. 7. Экономия пространства и средств выражения Официально-деловая речь стремится к экономии средств выражения, избегая ненужных повторов и декоративных компонентов. Лаконичные формулировки призваны передать максимум информации минимальным количеством слов, исключая декоративные элементы, усиливающие эстетику, но отвлекающие от главной цели документа. 8. Склонность к обезличиванию Часто автор делового документа стремится оставаться анонимным или скрывать личные мотивы. Автор пишет от лица организации, удаляя себя из поля видимости, заменяя личное "я" на обобщенно-анонимное "мы", подчеркивая, что решения принимаются на институциональном уровне. 9. Консерватизм и сопротивление изменениям В отличие от живой разговорной речи, официально-деловая письменная речь крайне консервативна и медленно усваивает нововведения. Сложившиеся годами выражения, устаревшие термины и формы продолжают применяться десятилетиями, обеспечивая преемственность и стабильность системы делопроизводства.	минимальной длиной текста. Каждый элемент документа должен находиться на своем месте и нести функциональную нагрузку. Таким образом, композиция служебного документа представляет собой сложную систему элементов, каждый из которых необходим для выполнения функций документа и придания ему юридической силы. Главное — следовать установленной структуре, правильно размещать реквизиты, лаконично и доступно излагать информацию, а также соблюдать единый стиль и жанр. 10. Прочитайте тест. Известно, что заголовок к тексту - краткое содержание документа. Каким образом формулируется заголовок к тексту. 1) с предлогом «О» / «Об» 2) без предлога 3) с предлогом «Вследствие» 4) с предлогом «В связи» Ответ: 1) с предлогом «О» / «Об» Обоснование выбора ответа: Согласно п. 5.17 ГОСТа Р 7.0.97-2025 «Заголовок к тексту - краткое содержание документа. Заголовок к тексту формулируется с предлогом "О" ("Об") и отвечает на вопрос "о чем?": приказ (о чем?) о создании аттестационной комиссии; приказ (о чем?) об утверждении штатного расписания; письмо (о чем?) о предоставлении	

					Таким образом, интернациональные свойства официально-деловой письменной речи — это совокупность общих черт, которые наблюдаются почти во всех языках и культурах, занятых созданием деловой документации. Эти свойства включают официальный стиль, точность, специализированную терминологию, унификацию оформления, использование шаблонных выражений, дистанцирование и консерватизм. Данные характеристики сближают официальную письменную речь разных народов, обеспечивая необходимую четкость и однозначность в деловой коммуникации. 10. Прочитайте текст. Укажите верную запись даты документа. 1) День, месяц, год — в цифровом формате (ДД.ММ.ГГГГ) 2) День, месяц, год — полностью прописанными словами 3) День, месяц, год — римскими цифрами 4) День, месяц, год — слитно без точек и пробелов Ответ: 1) День, месяц, год — в цифровом формате (ДД.ММ.ГГГГ) Обоснование выбора ответа: В соответствии с п. 5.10 ГОСТа Р 7.0.97-2025, дата документа	информации.» 11. Прочитайте текст и установите соответствие. Соотнесите реквизиты документа с их местом размещения согласно ГОСТу Р 7.0.97-2025: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца: Реквизиты документа / Место их размещения А. Товарный знак — 1 посередине верхнего поля бланка документа над реквизитами организации или слева на уровне наименования организации Б. Код формы документа — 2 в правом верхнем углу рабочего поля документа В. Наименование вида документа — 3 под реквизитами составителя документа Г. Гриф (пометка) об ограничени — 4 в правом верхнем углу первого листа документа на	

оформляется в цифровом формате ДД.ММ.ГГГГ.
«Дату документа записывают в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов: арабскими цифрами, разделенными точкой: 05.06.2024;
словесно-цифровым способом: 05 июня 2024 г.»

11.
Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите реквизиты документа с их местом размещения согласно ГОСТу Р 7.0.97-2025: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Реквизиты документа		Место их размещения	
А.	Эмблема организации	1	Посередине верхнего поля
Б.	Резолюция	3	Нижний левый угол
В.	Адресат	4	Правая верхняя часть листа
Г.	Текст документа		Центральная и нижняя части листа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г.

	и доступа к документу		границе верхнего поля при наличии в документе информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством РФ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ключ:

А	Б	В	Г.
1	2	3	4

					<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Ключ: <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г.</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table> 12. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Шрифты какого размера рекомендуется использовать для оформления документов организации (кроме реквизитов 08 и 25)? 1) № 11,12,13 2) № 12,13,14 3) № 13,14,15 4) № 14,15,16 Ответ: 2) № 12,13,14 Обоснование ответа: Согласно п.3.3. ГОСТа Р 7.0.97-2025 «для оформления документов рекомендуется использовать размеры шрифтов N 12, 13, 14». Однако отметим, что «Гарнитура и размеры шрифта, используемого организацией, устанавливаются в нормативных актах организации», а «При составлении таблиц и при оформлении реквизитов 08 и 25 допускается использовать шрифты меньших размеров.» 13. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.	12. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Где располагают реквизиты 01 и 02? 1) над реквизитом 05 посередине зоны, занятой этим реквизитом 2) под реквизитом 05 посередине зоны, занятой этим реквизитом 3) слева на уровне реквизита 05. 4) внизу страницы Ответ: 1) над реквизитом 05 посередине зоны, занятой этим реквизитом Обоснование ответа: Согласно п.6.5 ГОСТа Р 7.0.97-2025, реквизиты 01, 02 располагаются на верхнем поле документа над реквизитом 05 посередине зоны, занятой этим реквизитом. 13. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.	

					Каково максимальное количество страниц, на которых допускается размещение документа без постраничной нумерации? 1) 1 страница 2) 2 страницы 3) 3 страницы 4) 4 страницы Ответ: 1) 1 страница Обоснование ответа: Согласно п. 3.2 ГОСТа Р 7.0.97-2025, «при создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля документа на расстоянии 10 мм от верхнего края листа.».	Каково минимальное расстояние между текстом документа и верхним краем листа бумаги при оформлении? 1) 20 мм 2) 10 мм 3) 15 мм 4) 25 мм Ответ: 1) 20 мм Обоснование ответа: Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее: 20 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм – нижнее, согласно требованиям п.6.1 ГОСТа Р 7.0.97-2025.	
	Тема 4. Эффективность деловой коммуникации	УК-4	ИУК-4.2. Умеет выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной	1,2,3,4,5	14. Раскройте сущность понятия «языковая личность». Ответ: _____ Ключ: Языковая личность – это любой носитель того или иного языка, который характеризуется на основе анализа произведенных им текстов (тексты отражают не только идиостиль, но и философию, картину мира). Обычно отмечают особенности использования системных средств языка разных уровней и способы достижения определенных целей. Т.е. от текста – к человеку. Кроме того это	14. Раскройте сущность понятия «речевое поведение». Ответ: _____ Ключ: В связи с понятием речевой деятельности возникло понятие речевого поведения, которое рассматривается с учетом речевых стратегий, интенций и др. условий общения. Речевое поведение – последовательная актуализация определенного набора мотивов и установок, правил их речевой реализации в конкретных условиях общения. Речевое поведение выделяет человека из животного мира. Наряду с	**Базовый (1-3 минуты)** **Высокий (5-10 минут)** **Повышенный (3-5 минут)**

			и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)		наименование комплексного подхода языковой способности индивида на основе анализа созданных им текстов. Также на основе анализа текстов делают выводы о: индивидуальных особенностях, характеризуют его как индивидуума – уникального автора и как типового представителя языковой общности, на самом широком уровне, возможно, также получить представление об авторе как о представителе человеческого рода вообще. Первый в России изучал Ю.В. Караулов. Существует специальная методика описания языковой личности в соответствии с этой работой. Выделяют разные уровни в структуре языковой личности: Вербально-семантический (системно-языковой) – описание лексических и семантических характеристик Лингво-когнетивный – уровень знания о мире Уровень системы ценностей, где анализируются жизненные установки, особенности поведения – эо попытка изучать языковой менталитет При изучении яз. личности учитывают социальные и психологические характеристики (пол, возраст), социо-культурные (профессия, происхождение) и языковую компетенцию говорящего (владение литературным языком, знание соц. и	др. типами поведения индивидуально, хотя определяется номинальной и культурной обусловленностью. Речевое поведение делится на: Утилитарное (обыденное, повседневное) Семиотическое (связанное с определенными ритуалами) Семиотическим может быть: - дидактическое речевое поведение (учебный процесс) - эстетическое (когда важна форма речи) - этикетное - метатекстовое (метаречевое, когда целью высказывания является анализ или оценка своего или чужого высказывания) Выделяют различные типы речевого поведения: 1. Ритуализированное: этикетные ситуации, магические формулы, все ситуации, когда социальные роли строго распределены. 2. Эстетическое речевое поведение: худож. тексты, ораторское искусство, любая установка на красивость речи. 3. Метаязыковое речевое поведение: цель высказывания – оценка или интерпретация своего или чужого текста: аннотация, реферат, рецензия, пересказ. 15. Расположите этапы процесса, отражающего использование речи для утверждения социального статуса, в правильной последовательности:	

территориальных диалектов)

15.
Распределите этапы подготовки и реализации профессионального коммуникативного акта в правильной хронологической последовательности:
1)Анализ аудитории
2)Отбор материала
3)Выстраивание композиции
4)Подготовка текста
5)Реализация речи
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Ключ:

1)	2)	3)	4)	5)

16.
Прочитайте текст и установите соответствие.
Соедините термины с их характеристиками, относящимися к эффективности деловой коммуникации:

Термин		Его характеристика
А	Целеполагание	1 Определение конкретных целей и задач, стоящих перед субъектом коммуникации.
Б	Средства коммуникации	2 Набор инструментов и

1)Усвоение правил и моделей речевого поведения, принятых в социальной группе.
2)Формирование индивидуальной манеры речи, соответствующей ожидаемым социальным нормам.
3)Демонстрация уверенности и компетентности через грамотную речь и владение специальными терминами.
4)Применение риторических приемов и техники аргументации для усиления влияния и доминирования в социальной среде.
5)Формирование авторитета и уважения среди окружающих благодаря умелому владению речью.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

Ключ:

1)	2)	3)	4)	5)

16.
Прочитайте текст и установите соответствие.
Соедините термины с их характеристиками, относящимися к эффективности деловой коммуникации:

Термин		Его характеристика	
А.	Полнота информации	1	Степень исчерпывающей передачи сведений, нужных для полноценного понимания

						техник, используемых для передачи информации.			
					В	Механизмы обратной связи	3	Методы получения отклика от адресатов, позволяющие скорректировать процесс коммуникации.	
					Г	Управление коммуникационным процессом	4	Планомерное регулирование направления, интенсивности и объема информационного потока.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ключ:

А	Б	В	Г
1	2	3	4

17.
Прочитайте текст, выберите все правильные варианты.
В связи с различными возможностями использования языка говорят об уровнях владения языком или об уровнях языковой компетенции.
Какие типы владения языком выделяет Ю.Д. Апресян:
1) Высокое искусство слова,

			сообщения.
Б.	Интерпретация информации	2	Восприятие и трактовка полученной информации получателем.
В.	Эффективность коммуникации	3	Способность обмениваться информацией, идеями и мнениями таким образом, чтобы достигать поставленных целей
Г.	Активное слушание:	4	Внимательное выслушивание собеседника, уточнение деталей и поддержание зрительного контакта демонстрируют вовлеченность.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ключ:

А	Б	В	Г
1.	2.	3.	4.

17.

					2) Квалифицированное ремесленное владение языком, 3) Интеллигентное владение языком, 4) Полуобразованное владение языком, 5) Городское просторечие, молодежный, криминальный, блатной жаргон, 6) Деликатное владение языком. Ответ: 1) Высокое искусство слова, 2) Квалифицированное ремесленное владение языком, 3) Интеллигентное владение языком, 4) Полуобразованное владение языком, 5) Городское просторечие, молодежный, криминальный, блатной жаргон. Обоснование выбора ответа: Высокое искусство слова представлено в образцовой художественной литературе. Квалифицированное ремесленное владение языком – это хорошие журналисты и переводчики. Интеллигентное владение языком, характерное для хорошо образованных людей разных профессий. Это ядерный тип, в нем здоровое консервативное начало, золотая середина. Полуобразованное владение языком –имитация культурной речи, привязанность к штампам,	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты. Гендер – это культурное и социальное значение половых различий. Гендерная лингвистика – молодое направление в науке. В языке гендерные различия изучаются с точки зрения: 1) особенностей письменного и устного поведения мужчин и женщин, 2) способов репрезентации половых различий в конкретных языках, 3) способности принимать эмоции другого как уникальный и естественный опыт, 4) комплексного подхода к изучению языка, речевой деятельности и человека. Ответ: 1) особенностей письменного и устного поведения мужчин и женщин, 2) способов репрезентации половых различий в конкретных языках Обоснование выбора ответа: В лингвистике гендерные различия изучаются в двух направлениях: 1) Особенности письменного и устного поведения мужчин и женщин. Считается, что речь мужчины и женщин различается: - по длине речевых отрезков, - по частоте перебивания (женщина лучше слушает), - по способности говорить одновременно с разными адресатами, - по контролю над тематикой разговора (мужчины контролируют тему). Считается, что речь мужчин более груба	

					просторечью, за которым скрывается комплекс речевой неполноценности. Самые опасные, т.к. используют только штампы, цитаты, полное отсутствие мысли. Городское просторечие, молодежный, криминальный, блатной жаргон – и деструктивный элемент, и здоровое креативное начало, полигон для экспериментов с языком. (напр. слово «голосовать» в политику пришло от молодежи, кот. голосовать = голосовать на дороге – и там, и там поднимают руку). Стилистика изучает языковые способы приспособления к окружающей среде, к обстановке. 18. Раскройте ключевые факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации. Ответ: _____ Ключ: Эффективность деловой коммуникации — это способность обмениваться информацией, идеями и мнениями таким образом, чтобы достигать поставленных целей. Это достигается за счет ясности, краткости и уважительного общения, а также активного слушания, предоставления обратной связи и выбора подходящих каналов и времени для общения. Ключевые факторы, влияющие на эффективность:	и имеет больше просторечий, но считается, что в России различия в речи мужчин и женщин не столь значительны. Наиболее яркий пример – Япония. В разговоре участвуют три человека (на ТВ), двое разговаривают, а женщина просто кивает – так выражается заинтересованность. Гендерные различия учитывают рекламисты, рассчитывая на разную аудиторию (у женщин больше эмоций, у мужчины рационализма и интриги). 2) Способы репрезентации половых различий в конкретных языках (суффикс –ка – возможность таких образований как «студент», «студентка», напр., женские окончания, изучение терминов родства, наименований профессий) Здесь интересны языковые конфликты. Например, в русском языке и русской ментальности господствует мужской род – врач Петрова. Любопытно изучение гендерных метафор в публицистических текстах: «амплуа девиц на выданье», «кокетничают с Вашингтоном» (о политике) Однако социальные характеристики в речи проявляются намного ярче, чем – образ жизни больше влияет на речь. 18. Предложите практические рекомендации для осуществления эффективной деловой коммуникации. Ответ: _____ Ключ:	

					Цель: четкое определение целей позволяет сосредоточиться на главном и избежать лишних деталей. Ясность и конкретность: важно говорить прямо, без обходных путей, и четко формулировать, чего вы ждете от собеседника. Участники: уровень образования, опыт и личностные качества собеседников влияют на исход коммуникации. Выбор канала: правильный выбор канала (например, email, телефон, видеоконференция) улучшает скорость и качество передачи информации. Обратная связь: обеспечивает взаимопонимание, помогает избежать недоразумений и принимать более обоснованные решения. Контекст: Понимание культурных, профессиональных и иных особенностей ситуации помогает адаптировать стиль общения. Уважение и вежливость: соблюдение этикета, уважительное отношение к собеседнику и контроль эмоций создают благоприятную атмосферу. Активное слушание: внимательное выслушивание собеседника, уточнение деталей и поддержание зрительного контакта демонстрируют вовлеченность. 19. Прочитайте текст и выберите	Эффективность деловой коммуникации — это способность обмениваться информацией, идеями и мнениями таким образом, чтобы достигать поставленных целей. Это достигается за счет ясности, краткости и уважительного общения, а также активного слушания, предоставления обратной связи и выбора подходящих каналов и времени для общения. Практические рекомендации Будьте кратки и лаконичны: Избегайте «воды» и сложных предложений, особенно в переписке, чтобы не тратить время адресата. Соблюдайте субординацию и этикет: Обращайтесь к собеседнику уважительно, избегайте панибратства. Управляйте эмоциями: Сохраняйте спокойный и доброжелательный тон даже в конфликтных ситуациях. Проверяйте понимание: Периодически уточняйте и повторяйте сказанное, чтобы убедиться, что вас поняли правильно. Устанавливайте зрительный контакт: Во время личной встречи это показывает вашу открытость и заинтересованность. Обеспечьте своевременность: Предоставляйте информацию вовремя, чтобы избежать задержек в работе. 19. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных признаков НЕ	

					правильный ответ. Ответ обоснуйте. Какой из указанных видов невербальных средств общения передает информацию через прикосновения? 1) Взгляд 2) Поза 3) Паралингвистика 4) Такесика Ответ: 4) Такесика Обоснование выбора ответа: Взгляд — относится к зрительному контакту и невербальному средству, которое передает эмоции, внимание и намерения, но не связано с прикосновениями. Поза — касается расположения тела и телодвижений, отражающих внутреннее состояние человека, но опять-таки не затрагивает физический контакт. Паралингвистика — охватывает звуки речи, отличные от собственно словесного содержания (тембр, громкость, скорость речи), но никак не связана с телесным контактом. Такесика — именно такесика (от греческого τάσις — прикасаюсь) обозначает сферу невербального общения, связанную с физическими прикосновениями. Это могут быть рукопожатия, объятия, похлопывания по плечу и другие виды физического контакта, которые передают разнообразные смыслы и эмоции. Именно поэтому правильный ответ –	является особенностью профессионального общения? 1) Неформальность общения и свобода выражения эмоций. 2) Использование специальной терминологии и профессионального жаргона. 3) Строгость соблюдения определенных правил и норм общения. 4) Регламентированность и структурированность процесса общения. Ответ: 1) Неформальность общения и свобода выражения эмоций Обоснование выбора ответа: Профессиональное общение характеризуется следующими признаками: Специализированный язык (терминология и профессиональный жаргон) – важная особенность, так как профессионалы понимают друг друга посредством использования специальных терминов и фраз, характерных для конкретной отрасли. Строгость соблюдения норм и правил – обязательное соблюдение определенных протоколов и стандартов, зависящих от профессии и ситуации. Регламентированность и структурированность – профессиональная коммуникация организована и ведется по установленному плану или алгоритму. Однако неформальность общения и свобода выражения эмоций не являются характерными чертами	

					вариант 4) Такесика. 20. Установите соответствие. Соотнесите понятие и его определение: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца: <table><tr><td colspan="2">понятие</td><td colspan="2">определение</td></tr><tr><td>А.</td><td>Речевая агрессия</td><td></td><td>использование языковых средств для выражения неприязни или враждебности, которая может оскорблять собеседника и причинять вред</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Речевая аргументация</td><td></td><td>процесс обоснования своей точки зрения или высказывания с помощью убедительных доводов.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Коммуникативный акт</td><td></td><td>целенаправленное действие, представля</td></tr></table>	профессионального общения. Напротив, профессиональное общение чаще всего протекает в строго регламентированной и формальной атмосфере, где эмоции выражаются умеренно и контролируемо. 20. Установите соответствие. Соотнесите понятие и его определение: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца: <table><tr><td colspan="2">понятие</td><td colspan="2">определение</td></tr><tr><td>А.</td><td>Речевое событие</td><td>1.</td><td>Дискурс (текст вместе с прагматическими, социокультурными и другими факторами) в рамках речевой ситуации</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Речевая ситуация</td><td>2.</td><td>Контекст, включающий участников, время, место, цель и условия общения.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Речевое взаимодействие</td><td>3.</td><td>Процесс общения, определяемый как биологическими (способность к речи), так и социальными факторами.</td></tr></table>	

							ющее собой минимальную единицу речевого взаимодействия, в ходе которого люди обмениваются информацией, решая определённые коммуникативные задачи	Г.	Речевой акт	4.	Минимальная единица речевой деятельности, целенаправленное речевое действие (например, просьба, приказ, извинение, приветствие).	
						Г.	Социальное взаимодействие		процесс, в котором один человек или группа оказывает непосредственное или опосредованное влияние на другого, а ответная реакция другого является причиной для дальнейших действий первого	Д.	Высказывание	5.	Конкретный отрезок речи, имеющий смысловую и интонационную завершенность в определенной ситуации общения. В отличие от абстрактного языкового предложения, высказывание всегда привязано к контексту.	
						Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:			

А	Б	В	Г	Д

Ключ:

А	Б	В	Г	Д
1.	2.	3.	4.	5.

					<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Ключ: <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr></table>		

Критерии оценивания диагностической работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий