

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических  
наук

Кафедра документоведения и архивоведения



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИИМОСПН

Дитковская С.А.

«15» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине

Письменная деловая коммуникация

По направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение  
Профиль подготовки Документационные системы и архивы в  
государственной системе управления  
Квалификация выпускника магистр  
Форма обучения очная, заочная  
Курс 1

Разработчик  
канд. пед. наук, доц. кафедры  
документоведения и архивоведения  
Ульченко Ю.В.

Заведующий кафедрой  
документоведения и архивоведения  
Ульченко Ю.В.

Протокол  
от «11» декабря 2023 г. № 8

Луганск, 2023

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Письменная деловая коммуникация» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

### 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО магистратура по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.10.2020 № 1345 (с изменениями и дополнениями).

### 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.4. Осуществляет деловую коммуникацию в сфере документационного обеспечения управления в письменной форме на государственном языке Российской Федерации

### 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Коммуникация и деловая переписка	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 2. Типологии языковых норм	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 3. Письменная коммуникация	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 4. Язык служебных документов	УК-4	Устный опрос, подготовка к практической работе
Тема 5. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации	УК-4	Устный опрос, подготовка к контрольной работе
Тема 6. Электронная коммуникация	УК-4	Устный опрос, подготовка к практической работе

Тема 7. Особенности письменной деловой коммуникации	УК-4	Выполнение практических заданий, устный опрос
Тема 8. Правила составления и оформления деловых писем	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий, подготовка к контрольной работе
Текущая аттестация	УК-4	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	УК-4	зачет

### 1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
УК-4	<p>Знает: нормы официально-делового стиля для оформления документов в сфере документационного обеспечения управления;</p> <p>Умеет: оформлять документы в сфере документационного обеспечения управления; применять приобретенные знания для продуктивного участия в процессе делового общения; применять на практике рациональные стратегии и тактики осуществления делового общения в публичных выступлениях, переговорах, совещаниях;</p> <p>Владеет: навыками деловой коммуникации с заинтересованными сторонами употребительной грамматикой и основными грамматическими конструкциями, характерными для деловой профессиональной коммуникации.</p>

### 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	42	30
Самостоятельная работа	12	20
Иные виды учебной работы (написание КСР)	8	15
Зачет	40	35
<b>Всего</b>	<b>100</b>	

#### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания зачета	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90-100	<b>А</b> – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83-89	<b>В</b> – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75-82	<b>С</b> – хорошо – теоретическое содержание курса освоено	

		полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Зачтено
Удовлетворительно	<b>63-74</b>	<b>D</b> – удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки	
Удовлетворительно	<b>50-62</b>	<b>E</b> – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные учебной программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполненных некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	<b>21-49</b>	<b>FX</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы; большинство предусмотренных учебной программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительно самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	<b>0-20</b>	<b>F</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

## 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 2.1. Оценочные средства текущего контроля

#### Вопросы для устного опроса:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям?
2. Какие функции выполняют письменные сообщения?
3. Каковы основные недостатки письменных коммуникаций?
4. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
5. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
6. Какие средства применяются для передачи информации в письменных сообщениях?
7. Как можно усилить воздействие письменного сообщения?
8. Что означает на практике «выбор наиболее уместного вида коммуникаций»?
9. Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
10. Нам необходимо разослать официальные приглашения на юбилей компании. Как это лучше сделать?

### **Вопросы для проведения контрольной работы:**

1. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.
2. Особенности делового общения по сравнению с другими
3. видами.
4. Критерии эффективности делового общения.
5. Этапы организации и ведения деловых переговоров.
6. Закономерности выстраивания деловых переговоров как взаимодействия партнёров.
7. Компетентность в деловом общении и способы её развития.
8. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.
9. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.
10. Деловые коммуникации и их специфика.
11. Аргументация в деловой коммуникации.

### **Практические задания:**

#### *Задание.*

Образовательной организации необходимо написать последующее письмо потенциальным участникам конференции.

Оформите электронное письмо, в котором описываются тематические секции конференции, демонстрируя при этом четкое понимание условностей общения по электронной почте и тон, уместный в данном контексте. Письмо также должно содержать четкий призыв к участию и продемонстрировать стремление построить деловые научные отношения с потенциальными участниками конференции.

#### *Задание.*

Какие реквизиты неправильно оформлены в данном документе? отредактируйте.

**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА  
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

38а, г. Луганск, кв. Шевченко, 91000, Луганская Народная Республика,  
(0642) 58-58-54, обращение граждан (0642) 58-69-08, E-mail: mgkx@bk.ru

2 ноября 2023 № 25/39/506

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Жильцам многоквартирного дома  
проживающих по адресу:  
ул. Фрунзе, д.15

Уважаемые жильцы дома!

Согласно полученному обращению от 15.10.2023 года № 235 было проверено обращение в ЖЕК по поводу неисправности отопительной системы.

Были действительно выявлены перечисленные недостатки.

В течении десяти дней будет устранена выявленная неполадка отопительной системы.

Дата

подпись

И.О. Фамилия

## **2.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности.
2. Виды документов. Общие правила оформления документов.
3. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
4. Документ как основная форма делового общения.
5. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом.
6. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.
7. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
8. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.
9. Характерные особенности эффективного стиля письма.
10. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений.
11. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения.
12. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.
13. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.
14. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана.
15. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма.
16. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений.
17. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества.
18. Характерные особенности эффективности письменного отказа.
19. Стратегия написания письменных жалоб.
20. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем.
21. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.
22. Структура документально-коммуникационной системы.
23. Основные институты документной коммуникации.
24. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
25. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
26. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
27. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация
28. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).
29. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий).
30. Правила оформления деловых посланий.
31. Рекламный текст как вид делового послания.
32. Внутренняя письменная переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.
33. Внешняя письменная переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
34. Основные виды письменных сообщений.

35. Основные проблемы письменной коммуникации.
36. Оформление деловых писем в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016.
37. Редактирование текста делового письма.
38. Деловые совещания.
39. Публичное выступление.
40. Деловые переговоры.
41. Переговоры как разновидность общения.
42. Особенности переговоров.
43. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.
44. Служебный документооборот.
45. Написание деловых писем.
46. Охарактеризуйте преимущества письменных сообщений.
47. Недостатки письменных сообщений.
48. Перечислите принципы культуры деловой переписки.
49. Основные виды официальной корреспонденции.
50. Основные языковые формулы применяются в официально-деловой переписке.
51. Требования к деловой переписке.
52. Виды деловой переписки.
53. Разновидности деловых писем.
54. Типичные ошибки при составлении деловой документации.
55. Требования к реквизитам деловых писем.
56. Правила оформления реквизитов документов и деловых писем.
57. Правила оформления конвертов.
58. Характеристика составления и оформления рекламации (претензии).
59. Характеристика составления и оформления делового письма-благодарности.
60. Деловая переписка в документообороте организации.
61. Экстралингвистические и языковые особенности текстов служебных писем.
62. Современное деловое письмо.
63. Требования, предъявляемые к тексту служебного письма.
64. Отечественные традиции в практике составления деловых писем.
65. Роль деловой переписки в деятельности организации.
66. Способы унификации текстов деловых писем.
67. Особенности структуры текста делового письма.
68. Бланки деловых писем.
69. Особенности ведения деловой переписки по электронной почте.
70. Особенности ведения деловой переписки в системах электронного документооборота.