

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:18:49
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad280ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономики и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые переговоры и деловая переписка

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление сервис-процессами в сфере обслужи- вания
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины "Деловые переговоры и деловая переписка" основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины "Деловые переговоры и деловая переписка"

доцент

Р.В. Политова, С.И. Ильина

И.О. зав. кафедрой

В.Ю. Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Деловые переговоры и деловая переписка» изучается в первом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

зачёт

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Деловые переговоры и деловая переписка» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин:

- Поведение потребителей;
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Деловые переговоры и деловая переписка» являются

- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;

– формирование у обучающихся понимания особенностей языка и стиля служебных документов;

– формирование у обучающихся понимания использовать требования к оформлению бланков документов;

– формирование применения методов выбора деловых партнеров с учётом определенных критериев;

– формирование правил составления организационных, распорядительных, информационно-справочных документов;

– формирование у обучающихся комплексного представления о вопросах и формах деловых коммуникаций и делопроизводстве в органах государственного и регионального управления

– формирование у обучающихся способности оценивать проведение деловых переговоров, заключение договоров на взаимовыгодной основе.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	ИД-УК-4.2 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации, составление сопроводительных писем профессиональной направленности на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий	<ul style="list-style-type: none"> – Выделяет основные виды общения – Применяет основные особенности языка, стиля служебных документов, – Применяет правила построения коммуникационных форм и работы с документами – Выстраивает социальное профессиональное и межкультурное общение на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий - Демонстрирует знание устной и письменной форм деловой коммуникации
	ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	3	з.е.	108	час.
---------------------------	---	-------------	-----	-------------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объём дисциплины									
Объём дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
1 семестр	зачёт	108	16	16	–	–	–	76	–
Всего	–	108	16	16	–	–	–	76	–

3.4. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очная форма обучения):

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: коды формируемых компетенций и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы / индивидуальные задания, час	Практическая подготовка, час		
Первый семестр							
УК-4; ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3	Тема 1. Реквизиты по ГОСТ Р 7.0.97-2016 часть 1	2	–	–	–	4	Формы текущего контроля 1. подготовка презентации или эссе при пропусках занятий 2. тестирование по темам: деловое общение и деловая переписка 3. защита индивидуального задания по подготовке документов
	Тема 2. Реквизиты по ГОСТ Р 7.0.97-2016 часть 2	2	–	–	–	4	
	Тема 3. Этика общения	2	–	–	–	4	
	Тема 4. Деловое общение	2	–	–	–	4	
	Тема 5. Этикет делового человека	2	–	–	–	4	
	Тема 6. Деловые письма	2	–	–	–	4	
	Тема 7. Структура типового делового письма	2	–	–	–	4	
	Тема 8. Организация работы с документами	1	–	–	–	4	
	Тема 9. Систематизация и обеспечение сохранности документов	1	–	–	–	4	
	Практическое занятие 1. Подготовка в Word Титульного листа, форм углового и продольного бланков	–	2	–	–	6	
	Практическое занятие 2. Подготовка и заполнение в Word Содержания, флагового и центрированного углового и продольного бланков по ГОСТ Р7.097-2016	–	2	–	–	6	
	Практическое занятие 3. Подготовка и заполнение в Word Заявления, приказа об утверждении штатного расписания, электронной формы приказа	–	2	–	–	4	
	Практическое занятие 4. Подготовка и заполнение в Word Протокола, постановления, объяснительной записки	–	2	–	–	4	
	Практическое занятие 5. Решение задач определения количества сотрудников ДОУ	–	2	–	–	4	
Практическое занятие 6. Подготовка и заполнение в Word Резюме, делового письма, служебной и докладной записок	–	2	–	–	4		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: коды формируемых компетенций и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы / индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
	Практическое занятие 7. Подготовка и заполнение в Word Плана приёма, рассадки на переговорах	–	2	–	–	4	
	Практическое занятие 8. Защита индивидуального задания часть 1	–	1	–	–	4	
	Практическое занятие 9. Защита индивидуального задания часть 2	–	1	–	–	4	
	Итого	–	–	–	–	76	
	Зачёт	–	–	–	–	–	Электронное тестирование
	ИТОГО за семестр	16	16	–	–	76	
	Всего	16	16	–	–	76	

3.7 Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование темы дисциплины	Содержание темы
Тема 1	Реквизиты по ГОСТ Р 7.0.97-2016 часть 1	Реквизиты 1-15 по ГОСТ Р 7.0.97-2016
Тема 2	Реквизиты по ГОСТ Р 7.0.97-2016 часть 2	Реквизиты 16-30 по ГОСТ Р 7.0.97-2016
Тема 3	Деловое общение	Деловое общение: определение, характеристики. Микро-техники общения. Ошибки, допускаемые выступающими. Типы манипуляторов. Общая характеристика делового общения. Цели и содержание делового общения. Классификация типов людей согласно NLP по основным сферам сенсорного опыта. Характеристика делового общения. Установки. Приёмы фасцинации и аттракции. Психологическое воздействие в деловом общении. Этапы методики установления контактов: функции, основные механизмы, принципы, тактические приёмы, признаки, результаты
Тема 4	Этика общения	Межличностное общение. Взаимное доверие как основа деловой этики. Деловые беседы. Деловые дискуссии. Работа с деловой корреспонденцией. Коммерческие переговоры
Тема 5	Этикет делового человека	Организация презентаций и приёмов. Национальный этикет делового общения, примеры
Тема 6	Деловые письма	Деловые письма, характеристика, назначение и классификация. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объём деловых писем. Язык и стиль делового письма, характеристика стиля официальной документации. Типичные ошибки при подготовке деловых писем
Тема 7	Структура типового делового письма	Основные элементы структуры делового письма. Приветствие. Обращение к адресату. Лид-абзац. Текст делового письма. Заключительная формула вежливости. Подпись отправителя. Постскриптум (постпостскриптум)
Тема 8	Организация работы с документами	Приём и первичная обработка документов. Распределение поступивших документов. Регистрация документов. Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти. Информационно-справочная работа. Отправка документов
Тема 9	Систематизация и обеспечение сохранности документов	Номенклатура дел. Формирование дел. Хранение документов и дел. Подготовка дел для архивного хранения. Оформление дел, составление описей и сдача дел в архив

3.8 Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоя-

тельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовка к лекциям, практическим и лабораторным занятиям, зачётам, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносящихся на лекции и практические занятия самостоятельно;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;
- проведение консультаций перед зачётом по необходимости;

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоёмкость, час
Тема 8	Организация работы с документами	Подготовить эссе, подготовить презентацию	эссе, презентация	3

3.9 Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии если ЭО и ДОТ применяются:

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

Использование ЭО и ДОТ	Использование ЭО и ДОТ	Объём, час	Включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	30	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	10	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

Педагогический сценарий онлайн-курса прилагается.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3		
высокий	–	Зачтено (отлично)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделяет исчерпывающе виды общения и возможности манипуляции с собеседником, особенности языка и стиля служебных документов – применяет практически полностью правила построения коммуникационных форм и работы с документами, средства вербального- невербального общения и бизнес-коммуникаций – демонстрирует использование различных форм и методов ведения общения; разных учений о смысле жизни и представлений о свободе; разных духовных ценностей личности с учётом особенностей деятельности различных предприятий сервиса в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями – критически и самостоятельно осуществляет анализ событий окружающей действительности на основе 		

			системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций во время общения (переговоров и других деловых встречах) в зависимости от вида деятельности организации		
повышенный	–	Зачтено (хорошо)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделяет достаточное количество видов общения и возможностей манипуляции с собеседником, особенностей языка и стиля служебных документов – применяет достаточное количество правил построения коммуникационных форм и работы с документами, средств вербального-невербального общения и бизнес-коммуникаций – демонстрирует использование ограниченного количества форм и методов ведения общения; учений о смысле жизни и представлений о свободе; духовных ценностей личности с учётом особенностей деятельности различных предприятий сервиса в условиях непосредственного взаимодействия с потребителем – самостоятельно осуществляет анализ событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций во время общения (переговоров и других деловых встречах) в зависимости от вида деятельности организации 		

базовый	–	Зачтено (удовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделяет отдельные виды общения и возможности манипуляции с собеседником, особенности языка и стиля служебных документов – применяет ограниченное количество правил построения коммуникационных форм и работы с документами, средств вербального- невербального общения и бизнес-коммуникаций – демонстрирует использование отдельных форм и методов ведения общения; учений о смысле жизни и представлений о свободе; духовных ценностей личности с учётом особенностей деятельности различных предприятий сервиса в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями – осуществляет с помощью преподавателя анализ событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций во время общения (переговоров и других деловых встречах) в зависимости от вида деятельности организации 		
низкий	–	не зачтено (не удовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – фрагментарно с грубыми ошибками выделяет отдельные виды общения и возможности манипуляции с собеседником, особенности языка и стиля служебных документов – фрагментарно с грубыми ошибками применяет правила построения 		

			<p>коммуникационных форм и работы с документами, средств вербального- невербального общения и бизнес- коммуникаций</p> <p>– демонстрирует фрагментарное с грубыми ошибками использование отдельных форм и методов ведения общения; учений о смысле жизни и представлений о свободе; духовных ценностей личности с учётом особенностей деятельности различных предприятий сервиса в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями</p> <p>– осуществляет фрагментарно с грубыми ошибками анализ событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций во время общения (переговоров и других деловых встречах) в зависимости от вида деятельности организации</p>		
--	--	--	---	--	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Деловые переговоры и деловая переписка» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Эссе или презентация	Темы эссе/презентаций 1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности 2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса 3. Пространственная психология или проксемика 4. История развития делопроизводства в России 5. Унификация документов, унифицированные системы документации 6. Современное состояние нормативно-методической базы ДОУ (обзор)	УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3
2	Тест по темам «Деловое общение»	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) 1. Взаимодействие двух и более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата – это 1. общение 2. жесты 3. тональность голоса 4. мимика 5. дистанция 2. К типам личных целей помимо стремления к личной безопасности, повышению жизненного уровня, власти относится 1. повышение своего престижа 2. развитие межличностных отношений 3. главные функции общения 4. средства коммуникации 5. невербальные жесты 3. Организация совместной деятельности, формирование и развитие межличностных отношений, познание людьми друг друга – это 1. главные функции общения 2. средства общения 3. развитие межличностных отношений 4. коммуникативная культура 4. Различают следующие невербальные средства коммуникации	УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<ol style="list-style-type: none"> 1. мимика 2. смех 3. паузы 4. дистанция 5. время 5. Различают следующие экстралингвистические средства коммуникации <ol style="list-style-type: none"> 1. плач 2. жесты 3. качество голоса 4. пантомимика 5. дистанция 	
3	Тест по темам «Деловая переписка»	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) <ol style="list-style-type: none"> 1. Самый распространенный вид документов предприятия (организации, учреждения), используемых для нужд переписки по весьма широкому кругу вопросов – это <ul style="list-style-type: none"> деловое письмо письмо-запрос письмо-заказ письмо-рекламация 2. К официальным деловым письмам не относятся <ul style="list-style-type: none"> письма-приглашения письма-просьбы письма-сообщения письма-запросы письма-заявления 3. К официальным деловым письмам относятся <ul style="list-style-type: none"> презентационные письма письма-поздравления письма-приглашения письма-извинения 4. К частным деловым письмам относятся <ul style="list-style-type: none"> письма по случаю отъезда 	УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		информационные письма гарантийные письма презентационные письма 5. К частным деловым письмам не относятся письма-подтверждения рекомендательные письма мини-письма письма-открытки	
4	Индивидуальное задание	Индивидуальное задание: Документы по выбранному варианту сервисной организации Разместите подборку ранее составленных документов в Word по правилам оформления с Титульным листом и Списком использованных источников и литературы <ol style="list-style-type: none"> 1. Таблица углового бланка 2. Таблица продольного бланка 3. Угловой бланк с флаговым расположением реквизитов 4. Угловой бланк с центрированным расположением реквизитов 5. Продольный бланк с флаговым расположением реквизитов 6. Продольный бланк с центрированным расположением реквизитов 7. Заявление о приеме на работу 8. Приказ об утверждении штатного расписания 9. Экранная (электронная) формы приказа 10. Протокол 11. Постановления 12. Объяснительная записка 13. Объяснительная записки (при пропусках занятий ещё одна страница) 14. Резюме 15. Деловое письмо 16. Служебная записка 17. Докладная записка 	УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система, баллы или проценты	
Эссе или презентация	Обучающийся, в процессе написания эссе или составления презентации продемонстрировал глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, были даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций	–	зачтено	
	Обучающийся, в процессе написания эссе или составления презентации правильно рассуждает и принимает обоснованные верные решения, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный набор информации (в части обоснования)	–	зачтено	
	Обучающийся, в процессе написания эссе или составления презентации слабо ориентируется в материале, в рассуждениях не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения	–	зачтено	
	Обучающийся, в процессе написания эссе или составления презентации не справился с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки	–	не зачтено	
Тест по теме «Реквизиты»	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 5 баллов Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. Например: «2» – равно или менее 54%	–	баллы	проценты
		–	5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69
		–	2	равно и менее 54

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система, баллы или проценты	
	«3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%			
Тест по теме «Деловое общение и деловая переписка»	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 5 баллов Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. Например: «2» – равно или менее 54% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%	–	баллы	проценты
			5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69
		–	2	равно и менее 54
Тест по теме «Решение задач»	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.	–	баллы	проценты
			5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система, баллы или проценты
	<p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 5 баллов</p> <p>Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. Например: «2» – равно или менее 54% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%</p>	–	2 равно и менее 54
Индивидуальное задание	Обучающийся демонстрирует правильное оформление документов	–	5
	Продемонстрировано правильное оформление документов при наличии 8-10 мелких недочётов или 1-2 существенных ошибок	–	4
	Обучающийся правильное оформление документов при наличии 15-20 мелких недочётов или 5-6 существенных ошибок	–	3
	Обучающимся использованы неверное оформление документов при наличии 25-30 и более мелких недочётов или 10-12 существенных ошибок	–	2

5.3 Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Зачёт – Компьютерное тестирование	Вариант теста состоит из 29 заданий, одной задачи и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) Вариант 1	УК-4: ИД-УК-4.2; ИД-УК-4.3

	<p>1. Это способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению</p> <p>идентификация стереотипизация рефлексия эмпатия</p> <p>2. Эмоциональное сопереживание другому человеку – это</p> <p>эмпатия аттракция симпатия рефлексия</p> <p>3. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему</p> <p>аттракция симпатия каузальная атрибуция эмпатия</p> <p>4. Бессознательный, спонтанный переход личности в определенное психическое состояние – это</p> <p>заражение внушение подражание убеждение</p>	
--	--	--

5.4 Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система, баллы или %	
Зачёт/ компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.	–	баллы	проценты
	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не	–	5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69
		–	2	равно и

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система, баллы или %	
	<p>какая-либо из его частей.</p> <p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 5 баллов</p> <p>Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. Например: «2» – равно или менее 54% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%</p>			менее 54

5.7 Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система, баллы	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- эссе или презентация	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
- тест по теме «Реквизиты»	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
- тест по теме «Деловое общение и деловая переписка»	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
- тест по теме «Решение задач»	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
- индивидуальное задание – защита	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
Промежуточная аттестация (зачёт)	–	3-5 зачтено/ 2 не зачтено
Итого за семестр (дисциплину) зачёт	–	

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
65 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
41 – 64 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 40 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, строение 6	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий	– Комплект учебной мебели, технические

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие 25 Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятий и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	- компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Кузнецов И.Н.	Делопроизводство	Учебное пособие	М.: Дашков и К	2020	http://znanium.com/catalog/product/358533	–
2	Кузнецов И.Н.	Деловое общение	Учебное пособие	М.: Дашков и К	2020	http://znanium.com/catalog/product/4358544	–
3	Кирсанова М.В.	Деловая переписка	Учебно-методическое пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2019	http://znanium.com/catalog/product/328020	–
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Кузнецов И.Н.	Деловое письмо	Справочная литература	М.: Дашков и К	2020	http://znanium.com/catalog/product/358429	–
2	Михальская А.К.	Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2020	http://znanium.com/catalog/product/344628	–
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Политова Р.В.	Материалы к дистанционным занятиям на портале вуза по дисциплине	Методические указания	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021	Портал РГУ https://edu.rguk.ru/	–
2	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021	Портал РГУ https://edu.rguk.ru/	–
3	Ильина С.И.	Документация в профессиональной деятельности	Учебное пособие	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 10 от 07.06.2020	2020	Портал РГУ https://edu.rguk.ru/	–

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1 Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» https://urait.ru/
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
6.	«Национальная электронная библиотека» http://нэб.рф/
7.	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2019 г. - 2022 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
8.	Questel SAS https://www.orbit.com/
9.	The Cambridge Crystallographic Data Center https://www.ccdc.cam.ac.uk/
10.	
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2023 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
	<p>«SpringerNature» https://materials.springer.com/ База данных Springer Nature Protocols and Methods: http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols https://www.orbit.com/ Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/ База данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature eBooks Collections (i.e.2023 eBook Collections, год издания - 2023, в т.ч. выпущенных в 2022 г. - тематическая коллекция Physical Sciences, Social Sciences, Life Sciences, Engineering Package): http://link.springer.com/ База данных Nature journals, Academic journals, Scientific American (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package.): https://www.nature.com/ База данных Adis (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package https://link.springer.com База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.: - тематическая коллекция Life Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематическая коллекция Social Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Nature Journals - Palgrave Macmillan (год издания – 2023 г. тематической коллекции Social Sciences Package) https://www.nature.com/</p>
	SCIENCE INDEX ООО НЭБ http://www.elibrary.ru/
	БД СМН ООО "ПОЛПРЕД Справочники" http://www.polpred.com

11.2. Перечень программного обеспечения

№ п/ п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего доку- мента/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛЬТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛЬТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
27.	Network Server Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
28.	Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
29.	Microsoft Windows 11 Pro	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

ЛИСТ УЧЁТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	Год обновления РПД	Характер изменений/обновлений с указанием раздела	Номер протокола и дата заседания кафедры