

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра СТ
Заведующий кафедрой СТ



И.В. Федякин

17 сентября 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.



Кафедра «Психология, социология, государственное и муниципальное управление»

Автор Макаров Олег Николаевич, к.э.н., доцент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой протокол

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки	2020

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 1 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">М.Ю. Быков</p>
--	---

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловой протокол» ставит своей целью формирование и развитие коммуникативной компетенции специалиста технического профиля – участника профессионального общения на русском языке.

Задачами обучения являются повышение общей и профессиональной культуры устной и письменной речи, уровня орфографической, пунктуационной и стилистической грамотности; обучение работе с лингвистическими словарями разных типов; формирование и развитие необходимых знаний о современном языке и его литературных нормах, а также навыков и умений в использовании средств русского языка в зависимости от ситуации речевого общения; развитие коммуникативных способностей; выработка собственной системы речевого самосовершенствования. Особое внимание уделяется выработке умений и навыков общения в рамках официально-делового стиля.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловой протокол" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Коммуникационный менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства

2.2.2. Коммуникационный менеджмент в сфере гостеприимства и общественного питания

2.2.3. Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

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

Вид учебной работы	Количество часов		
	Всего по учебному плану	Семестр 1	Семестр 2
Контактная работа	8		,25
Аудиторные занятия (всего):	8	8	0
В том числе:			
лекции (Л)	4	4	0
практические (ПЗ) и семинарские (С)	4	4	0
Самостоятельная работа (всего)	132	100	32
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	108	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	3.0	1.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)			
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО		ЗаО

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	Раздел 1 Язык и норма	4		4			76	84	
2	1	Тема 1.1 Язык и норма 1. Предмет и задачи дисциплины. Средства общения между людьми. Язык. Русский язык. Литературный язык. Речь устная и письменная. Культура речи. Речевой этикет. Качества хорошей речи. Стартовый диктант. 2. Национальный язык. Нелитературные варианты языка. Функциональные стили. Научный стиль. 3. Стилистические пласты русской лексики. Системные отношения в лексике. Активный и пассивный словарный запас РЯ. 4. Нормы русского языка. Норма и ее характеристика, типы норм. Виды норм (императивная и диспозитивная). Кодификация норм. Типы словарей. Орфоэпическая норма. 5. Лексическая	1		1			26	28	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>норма и культура речи. Фразеологизмы и их использование. Понятие о толковом словаре.</p> <p>6. Лексическая норма и культура речи. Анализ типичных ошибок, связанных с нарушением лексических норм.</p> <p>7. Грамматические нормы. Нормы орфографии и пунктуации. Принципы русской орфографии и пунктуации. Сложные случаи орфографии и пунктуации.</p>							
3	1	<p>Тема 1.2</p> <p>2. Культура деловой речи. Устная деловая речь.</p> <p>8. Устная деловая речь. Деловое общение, его формы. Официально-деловой стиль как основа языка делового общения. Формы устной деловой коммуникации. Случаи нарушения грамматических норм в устной деловой коммуникации</p>	2		2		25	29	
4	1	<p>Тема 1.3</p> <p>. Культура деловой речи. Деловая</p>	1		1		25	27	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу-точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		переписка. 9. Деловая переписка. Актуальность деловой переписки на современном этапе. Документ. Виды документов. Личные документы. Деловое письмо и его виды. Классификация деловой переписки и деловых писем Требования, предъявляемые к тексту делового письма. Общие требования к письменному тексту. Три принципа деловой переписки.							
5	1	Раздел 2 Наиболее распространённые ошибки в тексте делового письма и устной деловой речи:					24	24	
6	2	Экзамен					32	36	ЗаО
7		Всего:	4		4		132	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 4 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	1	РАЗДЕЛ 1 Язык и норма Тема: Язык и норма	. Язык и норма Особенности устной и письменной коммуникации. Качества хорошей речи. Речевой этикет. Стартовый диктант. Функциональные стили: общие особенности, сферы употребления. Стилистические пласты русской лексики. Системные отношения в лексике. Дискуссия о причинах падения речевой культуры. Норма императивная и диспозитивная. Кодификация норм. Орфоэпическая норма. Лексическая норма. Случаи нарушения лексических норм и их выявление и исправление в тексте. Работа с толковым словарем. Проблемы и перспективы развития СРЛЯ. Морфологические и синтаксические нормы Анализ типичных ошибок, связанных с нарушением грамматических норм в языке деловых бумаг.	1
2	1	РАЗДЕЛ 1 Язык и норма Тема: 2. Культура деловой речи. Устная деловая речь.	Культура деловой речи. Устная деловая речь. Устная деловая речь. Случаи нарушения языковых норм в устной деловой коммуникации (анализ ошибок). Деловой этикет. Деловая игра «Собеседование»	2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
3	1	РАЗДЕЛ I Язык и норма Тема: . Культура деловой речи. Деловая переписка.	Культура деловой речи. Деловая переписка Деловая переписка. Оформление личных документов. Типичные лексические и грамматические ошибки в текстах деловых документов Сложные случаи правописания в деловой переписке. Сложные случаи правописания в деловой переписке. Сложные случаи правописания в деловой переписке. Анализ структуры делового письма. Модели синтаксических конструкций. Составление делового письма. Требования к оформлению реквизитов. Тексты регламентированных деловых писем различных видов. Модели синтаксических конструкций и схемы составления. Правила употребления прописных и строчных букв при написании полных и кратких наименований Ситуационные задачи по составлению деловых писем.	1
ВСЕГО:				4/ 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Деловое письмо» осуществляется в форме практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Занятия проводятся как с использованием традиционных технологий, таких, как анализ учебного материала, исправление своей и чужой устной и письменной речи в рамках деловой коммуникации, работа по образцу, так и с использованием интерактивных форм (на усмотрение преподавателя), (например, семинар в диалоговом режиме, круглый стол или деловая игра) (см. Приложение 1 к РП)

Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции курса. Семинары в диалоговом режиме предусматривают ответы на вопросы студентов, обсуждение конкретных проблем и ситуаций, что позволяет сфокусировать внимание аудитории на вопросах, вызывающих наибольший интерес. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей и логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре студенты имеют возможность критически оценивать свои знания, учиться правильно излагать мысли, делать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами

Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения, включаясь в каждый из них как необходимая составляющая. Вместе с тем, дискуссия может выступать и как самостоятельный метод интерактивного обучения, представленный множеством модификаций, различающихся способами организации процесса обсуждения.

Главный фактор для повышения эффективности любой дискуссии – это сопоставление различных позиций участников.

Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т.е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента.

Круглый стол – это метод обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой круглого стола является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения круглого стола является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление как представленной иными участниками круглого стола информации, так и информации, полученной обучающимся в процессе самостоятельной работы с дополнительным материалом при подготовке к круглому столу, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важными задачами при организации «круглого стола» являются:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

Тренинг – это запланированный заранее процесс, цель которого - изменить знания или

поведение участников с помощью обучающего опыта. Он направлен на развитие навыков выполнения определенной деятельности или нескольких видов деятельности (например, нахождение, правильная квалификация и исправление ошибок в устной и письменной речи).

Деловая игра – это не просто совместное обучение, это обучение совместной деятельности, умениям и навыкам сотрудничества.

Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем:

- процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов, что достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений;

- метод деловых игр представляет собой специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст.

Самостоятельная работа студентов организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относится изучение лекционного материала и выполнение отдельных заданий по учебным пособиям.

Интерактивный метод означает взаимодействие, нахождение в режиме беседы, диалога с кем-либо (например, компьютером) или кем-либо (человеком). К интерактивным технологиям относится взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом, а также работа в режиме онлайн (при наличии Интернета).

Используемая семинарско-зачетная система с пояснениями преподавателя в ходе практических занятий дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 3 раздела (2 модуля), представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	1	<p>РАЗДЕЛ 1</p> <p>Язык и норма</p> <p>Тема 1: Язык и норма</p>	<p>Язык и норма</p> <p>Речевой этикет. Качества хорошей речи.</p> <p>Культура научной и профессиональной речи.</p> <p>Работа над ошибками стартового диктанта.</p> <p>Повторение сложных случаев орфографии и пунктуации. См. Серпикова М.Б., Шехурдина Т.А. Орфография и пунктуация. Методические указания к самостоятельной работе студентов. – М.:МИИТ, 2011</p> <p>Изучить разделы 2,3 темы девятой (стр. 198 -208) уч. пособия Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008 и там же изучить раздел 6 темы седьмой (стр. 160-169), разделы 2,3 темы шестой (стр. 129-138). Сделать конспект указанных разделов.</p> <p>1. Орфоэпическая норма. Правильно расставить ударения в словах и предложениях. Работа с орфоэпическим словарем русского языка под ред. Р.И. Аванесова. Выполнение заданий № 1-15 (стр. 5-8) пособия Серпикова М.Б., Терехова Г.И. Сборник практических заданий по дисциплине «Культура речи». – М.: МИИТ, 2005.</p> <p>2.</p> <p>Изучить тему 4 «Лексикография» (стр. 71 – 81) уч. пос. Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008 и выполнить задания 1 – 7, стр. 81.</p> <p>Найти примеры немотивированного употребления иноязычной лексики. Найти и объяснить случаи неправильного (неточного) употребления слов (синонимов, паронимов) и исправить предложения.</p> <p>Найти в микротекстах случаи тавтологии и плеоназма, исправить предложения. Найти и объяснить ошибки лексической сочетаемости слов (исправить). Объяснить ошибки на искажение и расширение фразеологизмов (исправить). См. вопросы и задания ко второй теме (стр. 41-42) учебного пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи». М., МИИТ, 2008</p> <p>Морфологическая и синтаксическая норма. Выполнение тренировочных тестовых заданий по теме «Грамматические нормы» (раздел V, стр. 109 – 125 пособия Крупнова Е.Б., Серпикова М.Б., Туркина Л.П. Русский язык и культура речи: Практикум. – М.: МИИТ, 2007.</p> <p>Подготовиться к промежуточному</p>	26

			контролю по теме «Нормы СРЛЯ»	
2	1	РАЗДЕЛ 1 Язык и норма Тема 2: 2. Культура деловой речи. Устная деловая речь.	Культура деловой речи. Устная деловая речь. Изучить раздел 5 темы пятой в уч. пособии Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008, выполнить задания № 12-16 на стр. 121. Изучить там же разделы 4,5 темы седьмой (стр. 150-160). Сделать конспект указанных разделов.	25
3	1	РАЗДЕЛ 1 Язык и норма Тема 3: . Культура деловой речи. Деловая переписка.	Культура деловой речи. Деловая переписка. Культура деловой речи. Деловая переписка. Проблемы российского делового письма. Основные отличия российского делового письма от западного. Основные правила составления российских деловых писем. Предупреждение ошибок, наиболее распространённых в офиц.-деловых текстах. Проработать материал статьи «Русский стиль деловой переписки», ответить на вопросы к ней (см. уч.пособие И.А.Буровой «Деловая речь/ деловая переписка»- М. МИИТ-2010. стр. 7 -11) Составить личный документ (заявление, объяснительная записка, резюме, автобиография) Выполнить задания № 1 - 4 (из учебного пособия И.А.Буровой « Деловая речь, деловая переписка». М.МИИТ, 2010) Сложные случаи правописания в деловой переписке. (Правописание сложных предлогов, н/нн в различных частях речи и др.). Выполнение заданий из пособия Буровой И.А. Деловая речь, деловая переписка». М.МИИТ, 2010); Бисикало М.С. Бурова И.А. «Русский язык и культура речи. (Орфография и пунктуация»). М.МИИТ,2008 Конспект раздела «Правила употребления прописных и строчных букв в некоторых случаях» (см. уч. пособие И.А.Буровой , стр.88 - 91) Выполнить задания № 5, 6 (см. там же) Дополнительные сведения о требованиях к оформлению реквизитов документа. Уч. пособие И.А.Буровой «Деловая речь/деловая переписка» , стр. 64-75 – изучить, сделать конспект. Тексты регламентированных деловых писем различных видов. (Модели	25

			<p>синтаксических конструкций и схемы составления) Составление текстов различных видов писем по заданным ситуациям (параметрам) (задание № 8 из уч. пособия И.А.Буровой «Деловая речь/деловая переписка») Тексты коммерческих писем. Прочитать раздел «Коммерческое письмо» и выполнить задания к нему (И.А.Бурова. Деловая речь/деловая переписка. Ч.2. М.:МИИТ, 2012, стр.5 - 49) Прочитать раздел «Коммерческая переписка». Конспект следующих разделов: коммерческий запрос, оферта, претензия и ответы на соответствующие виды писем; тендер как вид делового письма (Т.М. Лагутина, Л.П. Шуко, Деловое письмо. Справочник. М- СПб, 2005 (стр. 124 -133))</p>	
4	1	<p>РАЗДЕЛ 2 Наиболее распространённые ошибки в тексте делового письма и устной деловой речи:</p>	<p>Наиболее распространённые ошибки в тексте делового письма и устной деловой речи: М.2. 10. Наиболее распространённые ошибки в тексте делового письма и устной деловой речи: 1) Употребление и правописание сложных предложений. 2) Употребление полной и краткой форм имён прилагательных и причастий. 3) Некоторые случаи согласования подлежащего со сказуемым. 4) Неправильное использование предлогов. 5) Употребление числительных. 11. Структура текста делового письма и его языковые особенности 1) Обращение в деловых письмах. 2) Начало письма, мотивы письма. Языковые формулы. 3) Аспект письма. 4) Заключительные слова. 5) Модели синтаксических конструкций в частных случаях. 6) Роль порядка слов в деловом письме 12. Формуляр. Реквизиты. Бланки. Требования к оформлению реквизитов документа в соответствии с ГОСТ(ом) Р 6.30 -2003 1) Состав реквизитов документа, требования к оформлению реквизитов делового письма 2) Бланк и «рама» письма. 13. Правила употребления прописных и строчных букв при написании полных и кратких наименований организаций, высших учебных заведений наименований организаций, высших учебных заведений. 14. Тексты регламентированных деловых писем различных видов. Модели синтаксических конструкций и схемы составления.</p>	24

			Тексты коммерческих деловых писем различных видов	
5	2		Экзамен	32
ВСЕГО:				132

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Деловая речь, деловая переписка	Бурова И.А	М.,МИИТ, 0	Все разделы
2	Деловое общение	Самыгин С. И.	— М. : КНОРУС, 0	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Орфография и пунктуация.	М.Б. Серпикова,Т.А. Шехурдина	М.: МИИТ, 0	Все разделы
4	Культура русской речи	Под ред. проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева	М., 0	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронный ресурс Электронный адрес

Российская государственная библиотека им. В.И. Ленина: <http://www.rsl.ru>

электронная библиотека <http://elibrary.rsl.ru>

электронный каталог <http://www.rsl.ru/ru/s97/s339>

Поисковая система – Википедия – свободная энциклопедия <http://ru.wikipedia.org>

Электронная библиотека <http://lib.rus.ec>

<http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

www.grammar.ru (культура письменной речи)

www.gramota.ru (русский язык для всех: словари, библиотека и т.п.)

www.ruslang.ru (лингвистический сайт института русского языка имени В.В. Виноградова)

www.slovari.ru (словари, справочные и грамматические материалы)

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Учебный процесс по дисциплине «Деловое письмо» обеспечивается программами пакета Microsoft Office. При проведении промежуточной аттестации могут использоваться тесты в электронном виде с применением программы АСТ_SWAT.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При проведении практических занятий по дисциплине «Деловое письмо» в учебных аудиториях необходимо наличие учебной доски, мела или маркера.

Материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает наличие в аудитории мультимедийного оборудования и доступа в Интернет.

Промежуточная аттестация (вариант) может представлять собой компьютерное тестирование и проводиться в специализированных компьютерных классах с установленной программой АСТ_SWAT.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс «Деловой протокол» предполагает практические занятия. В ходе изучения дисциплины дважды в семестр проводится проверка знаний студентов по системе РИТМ и выполняется две контрольных работы. По окончании изучения дисциплины студенты сдают зачет. При этом учитываются результаты двух промежуточных контролей.

В современном бизнесе часто приходится решать вопросы не только посредством деловых переговоров, но и посредством деловой переписки. С помощью деловых писем есть возможность общаться одновременно со множеством людей, при этом содержание переписки, в отличие от содержания встречи и телефонных разговоров, всегда фиксируется. Эти и некоторые другие преимущества делают деловое письмо важнейшим бизнес-инструментом, поэтому при изучении данного курса и при выполнении самостоятельной работы, на которую отводится почти половина учебного времени, рекомендуется этому аспекту уделить особое внимание. Прежде всего следует уяснить, какие реквизиты необходимы в деловом письме, каковы особенности оформления деловых писем, на каких письмах ставится печать, как убедить с помощью письма и как аргументировать свою точку зрения, как установить эмоциональный контакт с адресатом (это важно и в ситуации устного делового общения).

Только при регулярном посещении лекций и практических занятий и систематическом выполнении заданий вы сможете научиться логично и точно излагать свои мысли в ситуации устной и письменной деловой коммуникации, писать просто и понятно, проявлять вежливость и корректность, избегать многословия и ненужных штампов, выявлять ошибки в текстах деловых бумаг и недопускать их в своей речи (как устной, так и письменной), редактировать тексты, грамотно оформлять рубрикации, правильно и быстро составлять тексты деловых документов. Следует помнить, что деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками. Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации. Схемы составления и образцы деловых регламентированных писем различных видов даны в учебном пособии Буровой И.А. «Деловая речь/ деловая переписка» (ч.1,2), имеющемся на кафедре. Эти материалы необходимо внимательно изучить при выполнении письменных заданий, связанных с формальной и содержательной стороной деловых бумаг.

Кроме этого, на сайте <http://working-papers.ru/chto-takoe-delovoe-pismo.html> собраны образцы написания и оформления разных видов деловых писем.