



СОГЛАСОВАНО

Протокол № 12 от 5 сентября 2024 г.  
заседания учебно-методического совета

Председатель:

  
\_\_\_\_\_

подпись

Л.И. Красильникова

расшифровка

« 5 » сентября 2024 года



«Региональный институт управления»

  
\_\_\_\_\_

подпись

В. А. Аникин

расшифровка

« 5 » сентября 2024 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
автономного учреждения  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры

Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ  
И ДЕЛОВОГО ПИСЬМА**

Количество часов: 36.

Формы обучения: очная с применением  
дистанционных образовательных технологий;  
заочная с применением  
дистанционных образовательных технологий.



Разработчик:  
Боталова Любовь Ивановна,  
преподаватель  
АУ «Региональный институт управления»

Программу принял(а) эксперт Отдела ДПО  Н. А. Гончаренко

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Аннотация программы.....	3
2.	Пояснительная записка.....	4
	2.1. Актуальность.....	4
	2.2. Цели, задачи.....	4
	2.3. Планируемые результаты обучения.....	5
	2.4. Требования к квалификации поступающего на обучение.....	8
3.	Содержание программы.....	9
	3.1. Учебный план (форма обучения очная с применением ДОТ).....	9
	3.2. Учебно-тематический план (форма обучения очная с применением ДОТ).....	9
	3.3. Учебный план (форма обучения очная с применением ДОТ).....	11
	3.4. Учебно-тематический план (форма обучения очная с применением ДОТ).....	11
	3.5. Календарный учебный график.....	12
	3.6. Тематическое содержание программы.....	13
4.	Организационно-педагогические условия.....	28
	4.1. Общие требования к организации образовательного процесса.....	28
	4.2. Требования к информационным и учебно-методическим условиям.....	28
	4.3. Требования к материально-техническим условиям.....	28
5.	Аттестация.....	29
	5.1. Входное тестирование.....	29
	5.2. Итоговая аттестация.....	33
6.	Литература.....	40

## АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» (далее – Программа) направлена на повышение эффективности устной и письменной коммуникации государственных гражданских и муниципальных служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рамках их профессиональной деятельности. Содержание программы включает материал по практическому развитию и(или) совершенствованию навыков деловой письменной и устной коммуникации на государственной гражданской и муниципальной службе.

Программа разработана в соответствии с положениями ФГОС ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016, и ФГОС ВО 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000, а также с учетом квалификационных требований, указанных в Справочнике квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ).

Обучение по Программе позволяет ознакомиться с особенностями официально-делового стиля русского языка, современными требованиями к деловой переписке, в том числе и по электронной почте, а также с ключевыми особенностями культуры речи государственного гражданского и муниципального служащих, вербальными и невербальными средствами речевой коммуникации, навыками активного слушания, орфографическим, грамматическим, орфоэпическим и лексическим минимумами делового общения на государственной гражданской и муниципальной службе.

В рамках Программы обучающиеся овладеют и отработают навыки подготовки делового письма, составления и оформления служебной документации, ведения деловой переписки по электронной почте, устного общения, подготовки публичного выступления, активного слушания и др.

**Разработчики программы:** Боталова Любовь Ивановна, преподаватель АУ «Региональный институт управления».

**Категория обучающихся:** государственные служащие всех категорий и групп должностей, лица, замещающие муниципальные должности, муниципальные служащие, а также лица, включенные в резерв управленческих кадров Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

**Трудоемкость программы:** 36 академических часов.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### **Актуальность**

Деловое (профессиональное) общение охватывает большое количество людей. Без него невозможно взаимодействие в сферах экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений.

Государственная гражданская и муниципальная служба относятся к области повышенной речевой ответственности. По роду своей деятельности служащему приходится не только оперировать законами, руководствоваться должностными инструкциями, но и разъяснять, доказывать, убеждать и переубеждать. Непонимание устного и письменного сообщения у отправителя и получателя может привести к серьезным сбоям, стать причиной различного рода ошибок, недоразумений и конфликтов.

Навык эффективной коммуникации требует постоянного развития и совершенствования, что определяет актуальность настоящей дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма».

Программа разработана с применением модульного и системно-деятельностного подхода, через выполнение практических заданий, деловые игры и обсуждение формирует и развивает у слушателей навыки письменной и устной деловой коммуникации.

Данный курс повышения квалификации позволяет слушателю в достаточно короткий срок освоить и развить обозначенные в программе общепрофессиональные и универсальные компетенции.

### **Цели, задачи и планируемые результаты обучения**

**Цель программы** – развитие и совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для грамотного составления и оформления деловой документации, успешного публичного выступления, проведения переговоров и др., таким образом обеспечивающих эффективную деловую коммуникацию.

#### **Задачи:**

1. Повысить эффективность деловой коммуникации государственных гражданских и муниципальных служащих.
2. Развить навыки деловой письменной коммуникации:
  - составлять и оформлять служебные документы;
  - оформлять и формулировать деловое письмо;
  - вести деловую переписку по электронной почте.
3. Развить навыки эффективной устной коммуникации на государственной гражданской и муниципальной службе:
  - повысить культуру речи;
  - освоить вербальные и невербальные средства речевой коммуникации, механизмы воздействия в процессе общения, правила реакции на вопросы и реплики;
  - знать орфографический, грамматический, орфоэпический и лексический минимумы.

## **Планируемые результаты обучения**

Программа направлена на совершенствование ряда компетенций.

### ***Универсальные компетенции (УК):***

УК-3(Б) способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4(Б) способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-5(Б) способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

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

### ***Общепрофессиональные компетенции (ОПК):***

ОПК-1(Б) способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности;

ОПК-7(Б) способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

ОПК-1(М) способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;

ОПК-8(М) способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

<b>Виды деятельности</b>	<b>Компетенции<sup>1</sup></b>	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>
информационно-методическая деятельность	УК-4(Б) УК-5(Б)	нормы современного русского литературного языка; орфографический, лексический, грамматический и орфоэпический минимумы; виды деловых писем; цели и задачи деловых писем; правила электронной переписки (сетикет); правила успешного публичного выступления; правила невербального поведения; правила речевого этикета служащего;	создавать комфортные случаи коммуникации; грамотно писать деловые письма; вести переписку в электронной почте; различать виды деловых писем; составлять план публичного выступления; использовать вербальные и невербальные средства коммуникации; вести деловую беседу;	навыком грамотного составления делового письма; навыком устного делового общения; навыком публичного выступления; навыком ведения деловой переписки, в том числе и по электронной почте;
организационно-регулирующая деятельность	УК-3(Б) ОПК-1(Б) ОПК-8(М)	нормы и принципы речевого этикета; нормы деловой этики; правила вербальной и невербальной коммуникации; правила ведения деловой переписки;	создавать комфортные случаи коммуникации; грамотно писать деловые письма; вести переписку в электронной почте; использовать вербальные и невербальные средства коммуникации;	навыком грамотного составления делового письма; навыком устного делового общения; навыком ведения деловой переписки, в том числе и по электронной почте; навыком активного слушания;

<sup>1</sup> Перечень компетенций определен ФГОС ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016, и ФГОС ВО 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), утвержденным приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000

		<p>правила грамотного составления и оформления служебной документации;</p> <p>роль служебного документа;</p>	<p>осуществлять эффективную устную и письменную коммуникацию;</p>	
исполнительно-распорядительная деятельность	УК-4(М) ОПК-7(Б) ОПК-1(М)	<p>принципы делового общения;</p> <p>нормы деловой этики;</p> <p>особенности конфликтного поведения в деловом общении;</p> <p>виды коммуникативных барьеров;</p> <p>речевые стратегии современной деловой речи;</p> <p>правила речевой самопрезентации в деловом общении;</p> <p>основы речевого имиджа служащего;</p> <p>пути формирования речевого этикета у служащих;</p> <p>механизмы воздействия в процессе общения;</p> <p>правила реакции на вопросы и реплики.</p>	<p>выстраивать деловое общение с учетом норм и правил делового и речевого этикета;</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>выбирать правильно речевую стратегию;</p> <p>выстраивать собственный речевой имидж;</p> <p>применять механизмы воздействия в процессе общения;</p> <p>правильно реагировать на вопросы и реплики;</p>	<p>навыками эффективного устного и письменного общения;</p> <p>навыком речевого этикета служащего;</p> <p>навыком публичного выступления;</p> <p>навыком ведения переговоров.</p>



### **Требования к квалификации поступающего на обучение**

К освоению данной программы повышения квалификации допускаются государственные служащие всех категорий и групп должностей, лица, замещающие муниципальные должности, и муниципальные служащие, а также лица, включенные в резерв управленческих кадров Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

(36 академических часов)

### Учебный план

(форма обучения очная с применением дистанционных образовательных технологий)

(1 академический час – 45 минут)

№	Раздел, модуль	Всего часов	Очное обучение		Дистанционное обучение		Форма контроля и аттестации	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия	Лекции	Практические занятия		
1.	Модуль 1. Базовые навыки деловой письменной коммуникации	24	3	7	5	9	Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов, работа в группах	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
2.	Модуль 2. Эффективная устная коммуникация на государственной гражданской и муниципальной службе	12	1	5	2	4	Практикумы, решение и разбор кейсов, упражнения и игры, итоговая аттестация	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М), ОПК-8(М)
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>13</b>		

### Учебно-тематический план – 36 академических часов

(форма обучения очная с применением дистанционных образовательных технологий)

№	Раздел, модуль	Всего часов	Очное обучение		Дистанционное обучение		Форма контроля и аттестации	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия	Лекции	Практические занятия		
1.	Модуль 1. Базовые навыки деловой письменной коммуникации	24	3	7	5	9	Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов, работа в группах	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)

1.1.	Тема 1.1. Официально-деловой стиль русского языка	4,5	0,5	1	1	2	Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов	УК-3(Б), УК-4(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
1.2.	Тема 1.2. Составление служебных документов	4	-	1	1	2	Практикумы, решение кейсов	ОПК-1(М)
1.3.	Тема 1.3. Деловое письмо: виды и особенности. Конструктор делового письма	6	1	2	1	2	Практикумы, работа в группах	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б)
1.4.	Тема 1.4. Орфографический, грамматический, орфоэпический и лексический минимумы	5	1	2	1	1	Практикумы, решение и разбор кейсов	УК-4(Б), ОПК-1(М)
1.5.	Тема 1.5. Правила деловой переписки по электронной почте	4,5	0,5	1	1	2	Практикумы, решение и разбор кейсов	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М)
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Эффективная устная коммуникация на государственной гражданской и муниципальной службе</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>Практикумы, решение и разбор кейсов, упражнения и игры, итоговая аттестация</b>	<b>УК-3(Б), УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М), ОПК-8(М)</b>
2.1.	Тема 2.1. Культура и стиль речи государственного гражданского и муниципального служащего	5	0,5	1,5	1	2	Практикумы, решение и разбор кейса, упражнения и игры	УК-3(Б), УК-5(Б), УК-4(Б), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
2.2.	Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение, навыки активного слушания	5	0,5	1,5	1	2	Практикумы, решение и разбор кейса, упражнения и игры	УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-8(М)
	Итоговая аттестация	2	-	2	-	-	Итоговое тестирование (20 вопросов), решение итогового кейса	
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>13</b>		

### Учебный план

(форма обучения заочная с применением дистанционных образовательных технологий)

**(1 академический час – 45 минут)**

№	Раздел, модуль	Всего часов	Дистанционное обучение		Форма контроля и аттестации	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия		
3.	Модуль 1. Базовые навыки деловой письменной коммуникации	24	8	16	Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов, работа в группах	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
4.	Модуль 2. Эффективная устная коммуникация на государственной гражданской и муниципальной службе	12	3	9	Практикумы, решение и разбор кейсов, упражнения и игры, итоговая аттестация	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М), ОПК-8(М)
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>11</b>	<b>25</b>		

### Учебно-тематический план – 36 академических часов

(форма обучения заочная с применением дистанционных образовательных технологий)

№	Раздел, модуль	Всего часов	Дистанционное обучение		Форма контроля и аттестации	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия		
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Базовые навыки деловой письменной коммуникации</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов, работа в группах</b>	<b>УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)</b>
1.1.	Тема 1.1. Официально-деловой стиль русского языка	4,5	1,5	3	Входное тестирование (12 вопросов), практикумы, решение и разбор кейсов	УК-3(Б), УК-4(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
1.2.	Тема 1.2. Составление служебных документов	4	1	3	Практикумы, решение кейсов	ОПК-1(М)
1.3.	Тема 1.3. Деловое письмо: виды и особенности. Конструктор делового письма	6	2	4	Практикумы, работа в группах	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б)

1.4.	Тема 1.4. Орфографический, грамматический, орфоэпический и лексический минимумы	5	2	3	Практикумы, решение и разбор кейсов	УК-4(Б), ОПК-1(М)
1.5.	Тема 1.5. Правила деловой переписки по электронной почте	4,5	1,5	3	Практикумы, решение и разбор кейсов	УК-3(Б), УК-4(Б), УК-4(М)
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Эффективная устная коммуникация на государственной гражданской и муниципальной службе</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>Практикумы, решение и разбор кейсов, упражнения и игры, итоговая аттестация</b>	<b>УК-3(Б), УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М), ОПК-8(М)</b>
2.1.	Тема 2.1. Культура и стиль речи государственного гражданского и муниципального служащего	5	1,5	3,5	Практикумы, решение и разбор кейса, упражнения и игры	УК-3(Б), УК-5(Б), УК-4(Б), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-1(М)
2.2.	Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение, навыки активного слушания	5	1,5	3,5	Практикумы, решение и разбор кейса, упражнения и игры	УК-4(Б), УК-5(Б), УК-4(М), ОПК-1(Б), ОПК-7(Б), ОПК-8(М)
	Итоговая аттестация	2	-	2	Итоговое тестирование (20 вопросов), решение итогового кейса	
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>11</b>	<b>25</b>		

### Календарный учебный график

Общий объём программы – 36 академических часов. При обучении в очной форме с применением дистанционных образовательных технологий дистанционное обучение рассчитано на 5 дней обучения по 4 академических часа в день, а очное обучение – на 2 дня по 8 академических часов.

Обучение в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий не должно превышать 6 академических часов в день.

Срок обучения	недели	1					2	
	дни	1	2	3	4	5	6	7
виды занятий, предусмотренные ДПП		ДО	ДО	ДО	ДО	ДО	А	А, И
количество часов		4 часа	4 часа	4 часа	4 часа	4 часа	8 часов	8 часов
Тема 1.1.		3					1,5	
Тема 1.2.		1	2				1	
Тема 1.3.			2	1			3	
Тема 1.4.				2			2,5	0,5
Тема 1.5.				1	2			1,5
Тема 2.1.					2	1		2
Тема 2.2.						3		2
Итоговая аттестация								2

ДО – изучение материала и выполнение практических заданий в системе дистанционного обучения. А – аудиторные занятия. И – итоговая аттестация.

**Тематическое содержание  
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»**

**Модуль 1.**

**Базовые навыки деловой письменной коммуникации –**

**24 академических часа (лекции – 8 часов, практическая работа – 16 часов)**

*Тема 1.1. Официально-деловой стиль русского языка – 4,5 академических часа, из которых лекции – 1,5 часа (0,5 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 3 часа (1 – очно, 2 – дистанционно).*

Особенности официально-делового стиля русского языка. Функциональные подстили официально-делового стиля: законодательный, юрисдикционный, дипломатический, канцелярско-административный. Языковые средства официально-делового стиля: лексические, морфологические, синтаксические. Особенности официально-деловой письменной речи.

*Практическая работа – 3 академических часа:*

1. Решение входного тестирования – 0,5 часа (дистанционно).
2. Решение практикума – 0,5 часа (дистанционно). Определите, какие из приведенных текстов относятся к официально-деловому стилю и почему.

I

Одной из весомых причин, по которым происходит спад в экономике сельского хозяйства, является неподготовленность значительной части управленческих кадров АПК для работы в условиях рыночной экономики. Это обуславливает потребность в совершенствовании системы стратегического управления агропромышленным комплексом, соответствующей современным рыночным отношениям. Функции по стратегическому управлению и развитию АПК в Смоленской области возложены на Департамент Смоленской области по сельскому хозяйству и продовольствию (далее – Департамент), в соответствии с Положением о Департаменте, утвержденным Постановлением Администрации Смоленской области от 25.08.2010 № 495 «Об утверждении Положения о Департаменте Смоленской области по сельскому хозяйству и продовольствию». Перед Департаментом стоят большие задачи по развитию отрасли, в частности, Департамент полномочен осуществлять мониторинг состояния кадрового обеспечения, подготовку и дополнительное профессиональное образование кадров в сфере сельскохозяйственного производства.

II

Я, Капусточкин Игорь Игоревич, 17 февраля 1985 года рождения, паспорт: серия 1234 № 123456, выдан 12 мая 2005 года ОВД г. Ханты-Мансийска и Ханты-Мансийского района, код подразделения 111-222, зарегистрирован по адресу: г. Ханты-Мансийск, ул. Ленина д. 200, кв. 200, настоящей доверенностью передаю полномочия Редискину Николаю Николаевичу, 23 мая 1980 года рождения, паспорт: серия 5678 № 987654, выдан 10 сентября 2000 г. ОВД г. Нижневартовска, код подразделения 999-888, зарегистрированному по адресу: г. Нижневартовск, ул. Нефтяников д. 300, кв. 300, получить в Обществе с ограниченной ответственностью «Меркурий» (ООО «Меркурий») мою трудовую книжку для передачи ее мне.

III

Состав конкурсной комиссии утверждается приказом Департамента внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Департамент).

Состав конкурсной комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, которые повлияют на принимаемые конкурсной комиссией решения.

IV

Заседание окружного суда началось в десятом часу. К разбирательству было приступлено немедленно, с заметной спешкой. Дела замелькали одно за другим и кончались быстро, как обедня без певчих, так что никакой ум не смог бы составить себе цельного, картинного впечатления от всей этой пестрой, бегущей, как полая вода, массы лиц, движений, речей, несчастий, правды, лжи... К двум часам

было сделано многое: двоих присудили к арестантским ротам, одного привилегированного лишили прав и приговорили к тюрьме, одного оправдали, одно дело отложили...

## V

Исполнитель обязуется предоставить Заказчику образовательную услугу по обучению представителей Заказчика (далее – Обучающиеся), указанных в приложении 1, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора, по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Организация деятельности органов местного самоуправления в сфере гармонизации межнациональных отношений, профилактики экстремизма», форма обучения – заочная с применением дистанционных образовательных технологий, (далее – Услуги), а Заказчик обязуется оплатить Услуги в соответствии с условиями Договора.

3. Решение кейса «Деловое письмо» – 1 час (дистанционно). Укажите, какие правила написания делового текста были нарушены и какие ошибки допущены. Приведите текст письма в соответствие с официально-деловым стилем.

Директору  
Департамента N

Уважаемый Николай Николаевич!

В адрес Департамента N был направлен срочнейший запрос по вопросу о некоммерческих организациях, организовавшие детские соревнования ко Дню защиты детей, с которыми были заключены договоры.

Запрос был направлен 15 июня 2021 года (исходящий от 15.06.2021 № 1456-исх) и до сих пор мы не получили ответ.

Информация, указанная выше, нужна для подготовки списков для вручения благодарных писем Главы города.

Требую в кратчайшие сроки всё-таки сообщить указанную информацию и впредь не подводить своих коллег.

4. Работа в рабочей тетради – 1 час (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Руководствуясь правилом «Одно предложение – одна мысль», сделайте приведенный текст более доступным для восприятия и понимания.

Гражданка У., проживающая в городе Тюмень, обратилась к Уполномоченному с жалобой на действия (бездействие) сотрудников Государственного учреждения – Управление Пенсионного фонда в Российской Федерации в г. Нижневартовске в связи с невключением периодов работы и учебы в страховой стаж при исчислении заявителю страховой пенсии по старости, назначенной с июля 2018 года.

В целях всестороннего, полного и объективного изучения информации (фактов) и вопросов, изложенных в обращении заявителя, аппаратом Уполномоченного по правам человека в автономном округе проведены проверочные мероприятия, включающие обработку и анализ полученной информации, при необходимости направление запросов в компетентные органы, в том числе в Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, а также оценку соответствия действий (бездействий), принятых решений должностных лиц по сложившейся у заявителя ситуации, правовым нормам, установленным законодательством Российской Федерации, в части соблюдения прав и законных интересов гражданки У. По результатам проверочных мероприятий пенсионным органом было установлено несоответствие величины индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК) за период с 01.01.2015, в связи с чем расчёт размера пенсии заявителя произведён с учётом пересмотра ИПК, доплата за период с даты назначения пенсии по апрель 2019 года произведена заявителю в мае 2019 года.

Кроме того, в соответствии со статьёй 26.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» при прекращении заявителем осуществления работы и (или) иной деятельности, в период которой гражданка У. подлежала обязательному пенсионному страхованию, в апреле 2019 года размер пенсии проиндексирован на коэффициент 1, 0705. Доплата за период с 01.01.2019 по 31.03.2019 произведена в апреле 2019 года. Права заявителя восстановлены.

*Тема 1.2. Составление служебных документов – 4 академических часа, из которых лекции – 1 час (дистанционно), практическая работа – 3 часа (1 – очно, 2 – дистанционно).*

Организационно-распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Официальные письма. Основные виды письменных сообщений. Инструкция по делопроизводству в государственных органах ХМАО – Югры.

*Практическая работа – 3 академических часа:*

1. Решение практикума «Виды служебных документов» – 1 час (дистанционно).

Определите, к какому виду документов, организационному, распорядительному или информационно-справочному, относятся приведенные фрагменты, укажите характерные отличия.

## I

8. Руководитель органа государственной власти может принять решение о включении в состав комиссии:

а) представителя общественного совета, образованного при органе государственной власти в соответствии с подпунктом 2 пункта 1 статьи 15 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 26 февраля 2006 года N 33-оз "Об общественной палате Ханты-Мансийского автономного округа - Югры";

б) представителя общественной организации ветеранов, созданной в органе государственной власти;

в) представителя профсоюзной организации, действующей в установленном порядке в органе государственной власти.

9. Все члены комиссии при принятии решений обладают равными правами.

В отсутствие председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

## II

Довожу до Вашего сведения, что в связи с заключением договора по установке сигнализации в МБДОУ «Аленка» возникла необходимость настройки оборудования в кратчайшие сроки. Предлагаю отозвать наладчика оборудования Семенова С.П. из ежегодного оплачиваемого отпуска, предоставленного ему с 01.04.2019 по 28.04.2019, на три рабочих дня.

## III

Рассмотрев ходатайства организаций о представлении к награждению, руководствуясь Решением Думы города Ханты-Мансийска от 30 января 2017 года № 78-VI РД «О наградах города Ханты-Мансийска», частью 1 статьи 69 Устава города Ханты-Мансийска,

Дума города Ханты-Мансийска РЕШИЛА:

1. Наградить Благодарственным письмом Думы города Ханты-Мансийска:

2.1. За многолетний добросовестный труд, высокий профессионализм, значительные успехи в организации и совершенствовании образовательного и воспитательного процессов:

ГРЕЧМАК Александру Сергеевну, учителя начальных классов муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 6 имени Сирина Николая Ивановича»;

## IV

Настоящая справка выдана Елене Васильевне Ивановой и подтверждает, что она с 20 октября 2009 года по 13 мая 2011 года работала в организации «Альфа» в должности бухгалтера в бухгалтерии.

Основание: приказ о приеме на работу от 20 октября 2009 г. № 46-к, приказ об увольнении от 13 мая 2011 г. № 15-к.



## V

3.3. Документы оформляются с использованием шрифта Times New Roman или его отечественного метрического аналога размером N 14 (для оформления табличных материалов могут применяться шрифты N 8 - 11, с возможным использованием переносов).

Документы, направляемые Губернатору автономного округа на рассмотрение и подписание, оформляются с использованием шрифта Times New Roman или его отечественного метрического аналога размером N 16 через полтора межстрочных интервала. Для оформления табличных материалов могут применяться шрифты N 11 - 13 с возможным использованием переносов. Данные требования не распространяются на правовые акты Губернатора автономного округа (их проекты), Правительства автономного округа (их проекты), а также документы, оформление которых осуществляется в соответствии с требованиями, установленными федеральными органами исполнительной власти.

3.4. Каждый лист документа должен иметь поля не менее:

левое - 2,75 см;  
правое - 2,25 см;  
верхнее - 2,5 см;  
нижнее - 2 см.

## VI

3. Присвоить почетное звание «Заслуженный эколог Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» Тарлину Тихону Тимофеевичу, государственному инспектору по охране территории природного парка бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Природный парк «Нумто», за личные заслуги в сохранении и приумножении природных и биологических ресурсов, в воссоздании экосистемы, защите и сохранении особых природоохранных зон (Белоярский муниципальный район).

4. Аппарату Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществить единовременные денежные выплаты гражданам, указанным в пунктах 1, 2 настоящего постановления, в размерах, установленных постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 декабря 2015 года № 174 «Об утверждении Положения о наградах и почетных званиях Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Положения о Благодарственном письме Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и признании утратившими силу некоторых постановлений Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

## VII

### Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### Статья 1. Основание города Ханты-Мансийска и его статус

1. Первое упоминание о городке князя Самара содержится в "Летописи Сибирской краткой Кунгурской" и датируется 20 мая 1582 года.

2. В 1637 году по указу царя Михаила Романова у подножья Самаровской горы было образовано поселение Самаровский ям.

3. Указом Президиума Верховного Совета РСФСР от 27 января 1950 года рабочий поселок Ханты-Мансийск Ханты-Мансийского национального округа Тюменской области преобразован в город окружного подчинения Ханты-Мансийск.

4. Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 25 ноября 2004 года N 63-оз "О статусе и границах муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" муниципальное образование город Ханты-Мансийск наделено статусом городского округа.

5. Официальное наименование муниципального образования – городской округ Ханты-Мансийск Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

## VIII

**1. Обсуждение проекта распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О проекте закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О внесении изменений в Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по созданию и осуществлению деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав»».**

**Решили:**

поддержать проект распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О проекте закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О внесении изменений в Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по созданию и осуществлению деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав».

Голосовали: «за» - 5, «против» - 0, «воздержалось» - 0

2. Решение практикумов «Ключевые моменты оформления деловой документации, следуя Инструкции по делопроизводству» – 1 час (дистанционно):

Отметьте верные варианты оформления даты.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 22.04.2022 года | <input checked="" type="checkbox"/> 22 апреля 2022 года |
| <input type="checkbox"/> 22.04.2022 г.   | <input checked="" type="checkbox"/> 22.04.2022          |
| <input type="checkbox"/> 22.04.22        |   |

Выберите верный вариант оформления поля «Адресат».

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Департаменту государственной гражданской службы, кадровой политики и профилактики коррупции Ханты-Мансийского автономного округа – Югры | <input checked="" type="checkbox"/> Департамент государственной гражданской службы, кадровой политики и профилактики коррупции Ханты-Мансийского автономного округа – Югры |
|--|--|

Выберите верный вариант оформления поля «Адресат».

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Директору Департамента государственной гражданской службы, кадровой политики и профилактики коррупции Ханты-Мансийского автономного округа – Югры<br>А.Е. Деменко | <input checked="" type="checkbox"/> Директору Департамента государственной гражданской службы, кадровой политики и профилактики коррупции Ханты-Мансийского автономного округа – Югры<br>А.Е. Деменко |
|--|---|

Выберите верный вариант оформления поля «Адресат».

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Автономному учреждению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Региональный институт управления»<br>Преподавателю<br>Л.И. Боталовой | <input checked="" type="checkbox"/> Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Региональный институт управления»<br>Преподавателю Отдела дополнительного профессионального образования<br>Л.И. Боталовой |
|---|--|

⊗ Автономное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного округа –  
Югры «Региональный институт  
управления»  
  
Преподаватель  
  
Л.И. Боталова

Выберите верный вариант оформления поля «Адресат».

⊗	ул. Юбилейная, д. 12, кв. 1, г. Нижневартовск Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, 628000 Боталовой Л.И.	Боталовой Л.И. ✓  Юбилейная ул., д. 12, кв. 1, г. Нижневартовск Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628000
---	---	--

Какой из вариантов оформления рассылки группе организация верный?

✓	Руководителям исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Руководителям ✓ исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (по списку)
---	---	--

3. Работа в рабочей тетради – 1 час (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Найдите не менее 10 ошибок в оформлении приведенного делового письма в соответствии с правилами Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

*Тема 1.3. Деловое письмо: виды и особенности. Конструктор делового письма – 6 академических часов, из которых лекции – 2 часа (1 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 4 часа (2 – очно, 2 – дистанционно).*

Составление делового письма, конструктор делового письма. Типы речевых действий письменного делового общения. Традиционные языковые формулы официально-деловой переписки. Основные требования к оформлению и структуре делового письма. Правила использования сокращений в документах. Технические помехи.

*Практическая работа – 4 академических часа:*

1. Решение практикума «Традиционные языковые формулы официально-деловой переписки» – 1 час (дистанционно).

В разделе «ДОКУМЕНТЫ» размещена таблица «Традиционные языковые формулы официально-деловой переписки». Изучите её, исправьте ошибки в приведенных ниже выражениях и составьте с ними по одному предложению.

Согласно приказа Департамента...

Ввиду повысить расходы...

Ввиду по особым обстоятельствам...

В целях улучшить взаимодействие...

Во исполнении постановления...

Доводим к вашему сведению, что...  
В ответ Вашего запроса направляем...

2. Решение практикума «Применение сокращений в деловой переписке» – 1 час (дистанционно).

Изучите правила написания сокращений в русском языке и исправьте ошибки в предложениях?

Аттестационная работа оформлена согласно ГОСТ.

Приглашаем сотрудников МЧСа принять участие в обучающем семинаре.

Руководитель не доволен работой главбух Андреевой И.А.

Согласно ГОСТу Р 7.0.8-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» документ – это зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Представитель МИД выступил с докладом.

На международном форуме присутствовали студенты из десяти ВУЗов России.

Деппроекты Югры совместно с Депэкономикой Югры запустили мобильное приложение.

3. Работа в группах – 2 часа (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Изучите конструкторы некоторых видов деловых писем, приведенные ниже. Выберите одну из предложенных ситуаций и составьте проект делового письма, следуя рекомендациям.

Ваш проект письма может содержать конкретизацию вводных данных, обозначенных в условиях задачи. Например, конкретизация срока предоставления ответа и т.п.

Текст должен быть составлен в официально-деловом стиле с соблюдением норм русского языка.

#### **КЕЙС № 1**

Ваш отдел организует совещание глав муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. Вам поручили составить письмо-приглашение для глав.

Вот некоторые вводные:

Тема совещания: «Актуальные проблемы жилищно-коммунального комплекса муниципальных образований в районах крайнего Севера».

Онлайн-формат.

20.03.2023 в 14:30 по московскому времени.

На совещании будут присутствовать Губернатор автономного округа и Заместитель министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ Стасишин Н. Е.

В письме необходимо запросить информацию о том, кто будет представлять муниципальное образование и с какими вопросами.

#### **КЕЙС № 2**

В феврале 2023 года в вашем Департаменте прошёл обучающий семинар. Вам поручено составить письмо-благодарность для спикера.

Вот некоторые вводные:

Тема «Основы тайм-менеджмента: как успеть всё вовремя».

Спикер: Мариночкина Елена Евгеньевна.

В письме необходимо отметить профессиональные компетенции, опыт и знания спикера, а также позитивные результаты семинара.

Планируем дальнейшее сотрудничество.

### **КЕЙС № 3**

Составьте письмо-благодарность.

Кого благодарить: директора и сотрудников Департамента общественных, внешних связей и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

За что благодарить: за помощь на площадке «Сотрудничество с населением» в рамках Стратегической сессии.

Отметьте их профессионализм и оперативность.

Выразите готовность оказать ответную помощь.

### **КЕЙС № 4**

Вам поручили составить письмо-приглашение.

Куда приглашаем: на обучающий семинар «Бережливые технологии в офисе» в рамках национального проекта «Производительность труда».

Место проведения: Технопарк, г. Ханты-Мансийск.

Когда: 02.04.2023 в 15:30

Кого приглашаем: всех желающих, но не более 4 человек от каждого департамента. Список нужен до 27.03.2023.

### **КЕЙС № 5**

Кадровый работник сомневается в подлинности документов об образовании одного из конкурсантов, прошедших отбор в резерв на должность государственной гражданской службы. Перед назначением на должность, необходимо проверить документы об образовании.

Сформулируйте письмо-запрос в вуз.

*Тема 1.4. Орфографический, грамматический, орфоэпический и лексический минимумы – 5 академических часов, из которых лекции – 2 часа (1 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 3 часа (2 – очно, 1 – дистанционно).*

Правописание приставок и первой части сложных слов (медиа-, онлайн-, видео-, пол-, полу- и др.). Особенности синтаксиса делового текста. Нарушение согласования. Ошибки в управлении. Трудности, связанные с употреблением союзов и союзных слов. Пунктуация в письменной деловой речи. Типичные ошибки в текстах документов: неправильное использование терминов, иностранных слов, паронимов, синонимов, речевая избыточность (плеоназм), тавтология. Особенности склонения и написания имен и фамилий. Ударения в словах.

*Практическая работа – 3 академических часа:*

1. Решение практикумов – 1 час (дистанционно).

Используя лекционный материал и справочную литературу по русскому языку, выполните задания.

1) Найдите и исправьте ошибки.

Семинар пройдет в офлайн режиме.

Конкурсанты предоставили видео-ролики.

Видеоконференц-связь была настроена заранее.

2) Отредактируйте предложения в соответствии с прямым порядком слов и принципом лаконичности.

Довожу до Вашего сведения и сообщаю.

В связи с тем что организация данная ликвидирована, просим подтвердить по имеющимся архивным данным работу ФИО.

Указанные недостатки в документе.

3) Найдите ошибку в согласовании слов.

Тем, кто дежурят в праздничные дни, будет предоставлен другой день отдыха.

Двести сорок один госслужащие прошли вакцинацию от гриппа.

Союз писателей Югры были приглашены на торжественное открытие фестиваля.

4) Вставьте пропущенные знаки препинания.

Одной из задач Федерального казначейства является проведение кассовых операций (?) осуществляемых в ходе исполнения федерального бюджета.

Прием граждан осуществляется в дни (?) определенные графиком.

Описанные в методичке (?) примеры коррупционного поведения помогут государственным служащим разобраться в сложных ситуациях.

5) Вставьте пропущенные знаки препинания.

Предприятия (?) как города Ханты-Мансийска (?) так и всего автономного округа приняли участие в ежегодной ярмарке.

В рамках конференции глава региона с ведущими российскими экспертами в области регионального развития обсуждали (?) как сделать северные города комфортными для жизни.

Смирнов Е. А. (?) как и другие сотрудники (?) изучил дистанционный курс «Деловой русский язык».

Данный земельный участок входит в состав памятников истории и культуры местного значения, охраняемых (?) как объекты культурного наследия.

б) Корректно соедините паронимы «экономический, экономичный, экономный» с словами в правом столбце.

экономический	анализ	
	прогноз	
	автомобиль	
	рост	
	хозяйка	
	экономичный	путешественник
		топливо
	экономный	обогреватель
		кризис
		техника
	политика	

7) Какое из приведенных слов уместно употреблять в официально-деловом стиле, а какое нежелательно?

«возражать» – не соглашаться с чем-либо

«противоречить» – утверждать нечто противоположное

«перечить» – говорить наперекор, причем главным образом из упрямства

8) Каковы условия употребления слов-синонимов «дефект», «недостаток», «изъян»? Все три слова обозначают несовершенство чего-либо.

9) Что является плеоназмом, а что тавтологией?

начальные азы

вновь возобновить

сегодняшний день

предельный лимит

всеобщее признание всех людей

объединиться воедино

импортировать из-за рубежа

реорганизация организации

10) Найдите и исправьте ошибки.

За предпринимателя Мышьяка Сергея проголосовали три человека.

Специалистом Шульман Владимиром подготовлено приглашение на семинар.

О стажёре Никитенке Ирине были положительные отзывы.

2. Работа в рабочей тетради – 1 час (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Изучите правила написания частицы НЕ с разными частями речи и выполните задания. Чтобы закрепить правила, рассмотрите приведенные примеры, определите подходящее правило и, если нужно, исправьте ошибки.

3. Ответы на вопросы и разбор примеров от слушателей – 1 час (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий в это время предусмотрены задания, которые выполняются в системе дистанционного обучения.

Изучите правила постановки знаков препинания в сложных предложениях и выполните задания. Чтобы закрепить правила, рассмотрите приведенные примеры, определите подходящее правило и, если нужно, исправьте ошибки.

*Тема 1.5. Правила деловой переписки по электронной почте – 4,5 академических часа, из которых лекции – 1,5 часа (0,5 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 3 часа (1 – очно, 2 – дистанционно).*

Электронная деловая коммуникация. Правила деловой переписки (электронная почта). Указание адреса. Поле «Тема». Приветствие, обращение к собеседнику. Подпись и информация в ней. Срочность ответа. Деловые предложения и реклама в письменном деловом общении. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации.

*Практическая работа – 3 академических часа:*

1. Решение кейса «Электронная переписка» – 2 часа (дистанционно).

Вы входите в состав проектной группы из 7 человек. В процессе работы помимо чата для обмена оперативной информацией в виде коротких сообщений, группа ведет переписку в электронной почте, где обмениваются официальными документами, поручениями и краткими промежуточными отчетами.

В этой переписке руководитель группы Морозов А. И., отправляя документы, в теме письма пишет «важно», а в тексте письма ставит задачи, не обращаясь к кому-то конкретному.

Ольга Ивановна каждый раз, отправляя краткие промежуточные отчеты, создает новую переписку и включает в неё всех участников.

Василий Олегович, задавая уточняющие вопросы по поручениям, данным ему, обращается к руководителю на ты (они одноклассники и дружат помимо работы) и между делом обсуждает личные вопросы, при этом он пользуется функцией «Ответить всем».

Укажите, ошибки в поведении членов проектной группы. Почему такое поведение недопустимо при ведении деловой переписки по электронной почте? Опишите соответствующие правила поведения: как надо делать.

2. Работа в рабочей тетради – 1 час (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Соотнесите ситуацию и правило цифровой этики, которое в ней нарушается.

Ситуация	Правило цифровой этики
Николай Сергеевич, начальник отдела, никогда не пишет тему электронного письма, а комментарии к письму дает устно. Потребовалось найти документы-источники, которые точно есть в почте. Сотруднику пришлось потратить 50 минут, чтобы вручную, открывая каждое письмо с вложением, найти нужный файл.	Каждое письмо должно иметь тему.
Светлана Васильевна, выйдя из отпуска, обнаружила в рабочей почте несколько писем, в которых коллега из подведомственного учреждения просила скинуть срочно обещанную ей информацию. Позже выяснилось, что в итоге коллега не с первого раза дозвонилась до начальника отдела и тот всё направил.	Ставьте автоматический ответ в почте, если вы в отпуске или отсутствуете.
Ирина Михайловна получила три письма от Сергея Ивановича. Первое письмо обрывалось на полужапе. Второе содержало текст, из которого было ясно, что в письме должно быть вложение – но его не было. Третье письмо пришло с извинениями и с прикрепленным вложением.	Адрес получателя пишете в последнюю очередь.
Ирина Михайловна написала в чат отдела, что её срочно вызвали на совещание и ей нужна информация по показателям за первое полугодие. Алина, сводившая нужные показатели, отправила информацию голосовым сообщением, которое дошло, когда Ирина Михайловна уже находилась на совещании.	Не отправляйте голосовые сообщения малознакомым людям либо, не уточнив у собеседника, удобно ли ему их прослушать.
В общий рабочий чат организации, где состоят 38 сотрудников, Василий Петрович, начальник отдела, добавил некоего Савелия Андреевича. Прошло три дня, но никто из участников чата так и не узнал, кто же он, Савелий Андреевич.	Если вы добавляете в чат нового участника, не забывайте его представлять всем. Если добавили вас – поздоровайтесь и представьтесь, если вас не знают.
Татьяна Вячеславовна – ответственная за ведение страницы органа власти в социальных сетях. Сидя в социальной сети через корпоративный аккаунт, она периодически смотрит другие страницы по своим личным интересам и оставляет комментарии под постами, не относящимися к сфере деятельности органа власти.	Корпоративные аккаунты допустимо вести только в формате бизнес-страниц.



Татьяна Вячеславовна, ответственная за ведение страницы органа власти в социальных сетях, очень любит ставить хештеги, чтобы о новости узнали как можно больше людей. В один момент получилось так, что хештеги после новости заняли места больше, чем сама новость.	Не злоупотребляйте хештегами.
Знакомая нам Татьяна Вячеславовна, ответственная за ведение страницы органа власти в социальных сетях, опубликовала непроверенную новость, содержащую некорректную информацию о предстоящем мероприятии. Ошибка была вовремя замечена и исправлена.	Не распространяйте непроверенную информацию.

## Модуль 2.

### Эффективная устная коммуникация на государственной гражданской и муниципальной службе – 12 академических часов (лекции – 3 часа, практическая работа – 9 часов)

*Тема 2.1. Культура и стиль речи государственного гражданского и муниципального служащего – 5 академических часов, из которых лекции – 1,5 часа (0,5 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 3,5 академических часа (1,5 – очно, 2 – дистанционно).*

Особенности устной речи. Коммуникативные барьеры. Деловое общение и его основные принципы. Речевые стратегии современной деловой речи. Речевая самопрезентация в деловом общении. Диалогические жанры. Монологические жанры. Публичные выступления. Речевой имидж служащего. Речевой этикет служащего. Правила речевого этикета. Пути формирования речевого этикета у служащих.

*Практическая работа – 3,5 академических часа:*

1. Решение кейса «Экспертное мнение» – 2 часа (дистанционно).

Изложите свой экспертный взгляд на актуальную проблему в вашей профессиональной деятельности и подготовьте доклад на 1-3 минуты, используя схему, приведенную ниже.

Чтобы справиться с задачей и уложиться в 1-3 минуты, сделайте следующее:

1. Сформулируйте тему своего выступления.
2. Не пытайтесь сказать все. Выберите 1 главную мысль, которую вы обязательно хотите осветить. Эта мысль должна быть важнее всех других. Если вы ее не произнесете, выступление теряет смысл.
3. Составьте логическую канву (структуру) своей речи. Если вы будете сбиваться при переходе от мысли к мысли, вы сразу будете терять время, и количество слов будет увеличиваться. А в коротких выступлениях счет идет на секунды. Лишнее слово – это секунда. Сбой и повтор фразы – это 10 секунд.



2. Практические упражнения и игры – 1,5 часа (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Упражнение на формулирование цели речи, составление плана речи.  
Составление «свода правил» хорошей презентации.  
Упражнение «Этика и этикет оратора».  
Упражнения на установление контакта с аудиторией.  
Упражнение на работу с пространством в аудитории.  
Упражнение на удержание внимания.

*Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение, навыки активного слушания – 5 академических часов, из которых лекции – 1,5 академических часа (0,5 – очно, 1 – дистанционно), практическая работа – 3,5 академических часа (1,5 – очно, 2 – дистанционно).*

Вербальные и невербальные средства речевой коммуникации. Механизмы воздействия в процессе общения. Правила невербального поведения. Правила реакции на вопросы и реплики. Этика и психология делового общения. Соблюдение коммуникативной нормы. Установление контакта с собеседником. Содержание речи и языковое оформление.

*Практическая работа – 3,5 академических часа:*

1. Решение кейса «На совещании» – 1 час (дистанционно).

Игорь Иванович и Мария Евгеньевна работают в одном отделе. Их пригласили принять участие в рабочем совещании, где присутствуют сотрудники из других структурных подразделений органа власти. Мария Евгеньевна устроилась на работу недавно, мало кого ещё знает и в подобном совещании участвует впервые.

Кабинет, где проходит совещание, небольшой – и все присутствующие сидят очень близко друг к другу. Игорь Иванович и Мария Евгеньевна сели рядом. С другой стороны от Марии Евгеньевны сидит сотрудник из другого управления, с которым Игорь Иванович давно хотел обсудить совместный проект, но никак не получалось.

Начало совещания задерживается, и Игорь Иванович завязывает разговор с тем коллегой. В процессе общения они наклоняются вперед друг к другу. В этот момент Мария Евгеньевна начинает заметно нервничать и предлагает Игорю Ивановичу поменяться местами.

Почему Мария Евгеньевна так поступила? Чем было вызвано её раздражение?

2. Решение практикума «Невербальные средства общения» – 1 час (дистанционно).

Задание 1. О каких жестах пишет в «Кратком руководстве к риторике» М. В. Ломоносов? Когда они используются и что означают?

Что ж надлежит до положения частей тела, то во время обыкновенного слова, где не изображаются никакие страсти, стоят искусные риторы прямо и почти никаких движений не употребляют, а когда что сильными доводами доказывают и стремительными или нежными фигурами речь свою предлагают, тогда изображают оную купно руками, очами, головою и плечьями. Протяженными кверху обеими руками или одною приносят к богу молитву или клянутся и присягают; отвращенную от себя ладонь протягивая, увещевают и отсылают; приложив ладонь к устам, назначают молчание. Протяженною же рукою указуют; усугубленным онья тихим движением кверху и книзу показывают важность вещи; раскинув оные на обе стороны, сомневаются или отрицают; в грудь ударяют в печальной речи; кивая перстом грозят и укоряют. Очи кверху возводят в молитве и восклицании, отвращают при отрицании и презрении, сжимают в иронии и посмеянии, затворяют, представляя печаль и слабость. Поднятием головы и лица кверху знаменуют вещь великолепную или гордость; голову опустивши, показывают печаль и унижение; ею тряхнувши, отрицают. Стиснувши плечи, боязнь, сомнение и отрицание изображают...

Задание 2. Определите, какие эмоции передают жесты в следующих предложениях?

Андрей хлопнул себя по лбу и воскликнул...

Бабушка замахал руками, повторяя...

Парень сказал, почесав затылок...

Задание 3. Определите, что означают указательные жесты и какими словами, восклицаниями, возгласами они обычно сопровождаются.

Рука сжата в кулак, при этом большой палец распрямляется перпендикулярно ребру ладони.

Жестикулирующий слегка наклоняет голову к одному и другому плечу (обычно влево, вправо и еще раз влево).

Жестикулирующий, прищурив глаза и улыбаясь, энергично трет ладони рук.

Распрямленный указательный палец прижат к губам, как бы образуя с ними крест, остальные пальцы согнуты.

Задание 4. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз.

Пускай, пускай, оставь его.

Ну что ж приступим.

Эх, дурачина я, дурачина!

Сыт по горло, хватит с меня!

Тс-с-с!

Нет-нет, ни за что!

Задание 5. Определите, какие жесты, позы, мимика использованы в ситуации встречи и прощания друзей детства из рассказа А.П. Чехова «Толстый и тонкий».

Ответ выделен серым цветом.

– Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого. – Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

Прятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слёз. Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания. – Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько! Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь...>...

– Служил (тонкий), знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведён, столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, сказал толстый. – Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съёжился, сгорбился, сузился. Его чемоданы, узлы и картонки съёжились, поморщились... Длинный подбородок жены стал ещё длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы мундира...

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

– Ну, полно! – поморщился толстый. – Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!

– Помилуйте... Что вы-с... – захихикал тонкий, ещё более съёживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощание руку. Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал. Жена улыбулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены.

3. Практические упражнения и игры – 1,5 часа (очно). При обучении в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий задания выполняются в системе дистанционного обучения.

Упражнение «Установление контакта в диалоге. Приветствие и рукопожатие. Этикет диалога».

Упражнение «Адам и Ева» на отработку открытых вопросов.

Показ и обсуждение отрывка из фильма.

Игра в голубого и розового слона. Учимся не говорить «НО»!

Упражнение «Еж и слон» на умение договариваться.

Техника айкидо. Примеры. Техника подстройки.

Составление свода правил делового разговора по телефону.

10 правил влияния в процессе общения.

Ответы на вопросы, рефлексия, подведение итогов.

Итоговая аттестация – 2 академических часа:

решение итогового кейса – 1 час,

решение итогового тестирования – 1 час.

## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

### 1. Общие требования к организации образовательного процесса

#### *Условия проведения*

Для обучения с применением дистанционных образовательных технологий необходимо:

а) разместить электронный учебно-методический комплекс курса в системе дистанционного обучения, доступный слушателям для копирования без каких-либо ограничений;

б) осуществлять эффективную коммуникацию слушателей с преподавателем, куратором курса. Доступ к ресурсу слушатели получают после регистрации и прохождении входного тестирования. Доступ к ресурсу закрывается по завершении курсов.

Для очной части курса необходимы:

а) аудитория с учебными местами по количеству слушателей в группе, удовлетворяющая санитарно-гигиеническим требованиям, правилам пожарной безопасности и охраны здоровья слушателей;

б) питьевая вода (из расчета 0,5 л питьевой воды на 1 слушателя в день при проведении занятий);

в) канцелярские принадлежности (флип-чарт с бумагой, маркеры);

г) компьютер, проектор для демонстрации презентации.

#### *Образовательные технологии:*

– ИКТ-технологии (система дистанционного обучения, презентации в PowerPoint на очной части курса, раздаточный материал на дисках);

– технологии группового обучения;

– технологии интерактивного и модульного обучения;

– тренинговые и игровые технологии обучения;

– кейс-стади технология;

– тестирование.

### 2. Требования к информационным и учебно-методическим условиям

а) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

– PowerPoint, Word, Excel;

б) комплекты методических материалов на электронном носителе.

### 3. Требования к материально-техническим условиям

Перечень основного материально-технического обеспечения (ТСО и компьютерная техника, оборудование, приборы и т.п.):

а) для дистанционной части слушателю необходим компьютер, подключение к сети Интернет;

б) для очной части курса необходимы:

– ноутбук, подключенный к проектору;

– флипчарты, бумага и маркеры для них;

– белая бумага А4.

– аудитория с учебными местами по количеству слушателей в группе, удовлетворяющая санитарно-гигиеническим требованиям, правилам пожарной безопасности и охраны здоровья слушателей.

## АТТЕСТАЦИЯ

Форма аттестации – тестирование. Аттестация заключается в прохождении двух видов тестирования – входного и итогового, и в решении итогового кейса.

Входное тестирование включает в себя 20 вопросов по теме курса, оценивает начальный уровень обучающегося. Обучающийся отвечает на 12 вопросов.

При прохождении входного тестирования:

Объект оценки	Показатели оценки	Критерии оценки
Результаты тестирования	Количество верных ответов	«зачтено» выставляется при наличии 50 % и более правильных ответов; «не зачтено» – при результате менее 50 %

Итоговое тестирование по всей тематике программы включает 30 вопросов по теме курса. Обучающийся отвечает на 20 тестовых вопросов.

При прохождении итогового тестирования:

Объект оценки	Показатели оценки	Критерии оценки
Результаты тестирования	Количество верных ответов	«отлично» выставляется при наличии 95 % и более правильных ответов; «хорошо» – при результате 85% и более; «удовлетворительно» – при результате 75% и более; «неудовлетворительно» – при результате менее 75%.

Процесс тестовых измерений предельно стандартизируется:

- заранее разработанная система подсчета баллов применяется ко всем слушателям одинаково;
- все слушатели отвечают на задания одинаковой сложности.

Слушателям, полностью прошедшим обучение, промежуточные и/или итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца по программе «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма».

## ВХОДНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

(обучающийся отвечает на 12 вопросов из 20)

### 1. Укажите неверное утверждение об официально-деловом стиле речи.

Официально-деловой стиль речи – это функциональный стиль современного русского литературного языка, который используется для оформления различных документов, нормативно-правовых актов, а также при официальном общении между гражданами, организациями и социальными группами.

Официально-деловой стиль характеризуется наличием специальных деловых стандартов, на основании которых и составляются документы.

Официально-деловой стиль речи применяется в дипломатической, административной и правовой сферах.

**Самая яркая черта официально-делового стиля – это языковое многообразие и отсутствие клише.**

**2. Что из перечисленного относится к основным чертам и особенностям официально-делового стиля речи?**

замкнутость, устойчивость и консервативность

информация передается максимально точно, однозначно, понятно и стилистически нейтрально

безличность изложения информации

запрет на грубость, фамильярность, резкость по отношению к деловому партнеру

**все перечисленное**

нет верного ответа

**3. Что из перечисленного соответствует определению «запись информации на носителе по установленным правилам»?**

делопроизводство

**документирование**

копирование

архивирование

нет верного ответа

все ответы верны

**4. Что из перечисленного соответствует определению «зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать»?**

**документ**

делопроизводство

рукопись

информационно-справочная документация

**5. Как классифицируются документы по месту составления?**

**входящие**

электронные

**внутренние**

**исходящие**

личные

**6. Как классифицируются документы по срокам хранения?**

**постоянного хранения**

**временного хранения**

**долговременного хранения**

открытые

с грифом ограничения доступа

**7. Что из перечисленного относится к характеристикам делового письма?**

**краткое, конкретное, логичное, однозначное**

допускается разное толкование изложенного

**нейтральный тон, без эмоциональных фраз и высказываний**

допустимы 1-2 орфографические или синтаксические ошибки

## **8. Укажите неверное утверждение.**

Грамотное заполнение темы электронного письма позволит быстро оценить важность сообщения, не открывая его.

В электронном сообщении рекомендуется использовать приветствие и обращаться персонально к получателю письма.

**Каждый раз создавайте новое сообщение при ответе на письмо коллеги или партнёра, не сохраняйте историю переписки.**

Использовать поле «Скрытая копия» нежелательно – получатели письма не будут видны другим участникам переписки.

## **9. Укажите преимущества электронной почты.**

**круглосуточная доступность**

**оперативность**

полученное по электронной почте сообщение выглядит менее официально, чем документ, представленный на бумажном носителе

передача документов по электронной почте ставит проблему удостоверения достоверности подписи (авторизации документа)

## **10. Что из перечисленного относится к недостаткам электронной почты?**

круглосуточная доступность

оперативность

простота в использовании

**полученное по электронной почте сообщение выглядит менее официально, чем документ, представленный на бумажном носителе**

## **11. Что из перечисленного относится к компонентам культуры речи?**

нормативность

коммуникативность

этичность

нет верного ответа

**все ответы верны**

## **12. Выберите неверное утверждение.**

Непонимание устного или письменного сообщения у отправителя или получателя может привести к серьезным сбоям, стать причиной различного рода ошибок, недоразумений и конфликтов

**Ошибки в речи официальных лиц, нарушение норм этикета речевого поведения никак не влияют на образ власти.**

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение.

Государственный и муниципальный служащий, который умеет четко и ясно выразить свою мысль, обладает большим преимуществом.

## **13. Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?**

слова

предложения



**мимика**

**позы**

**14. Что из перечисленного относится к факторам вербального речевого воздействия?**

приведение аргументов

представление важной информации в начале и конце выступления

соблюдение норм речевого этикета

нет верного ответа

**все ответы верны**

**15. Укажите неверное утверждение.**

Отсутствие улыбки не является показателем антипатии.

Сдвинутые брови можно классифицировать как реакцию неодобрения или потерю собеседником нити разговора.

**Сцепленные пальцы рук выражают одобрение и согласие с собеседником.**

Сжатые челюсти свидетельствуют об уверенности и твердости, а зачастую и об агрессивном настрое.

**16. Что из перечисленного относится к паронимам?**

действующий – действенный – действительный

отметить – выделить – подчеркнуть

предложить другое предложение

главный приоритет

**17. Что из перечисленного относится к тавтологии?**

государственный чиновник

**совместное сотрудничество**

передовой авангард

**вновь возобновить**

**18. Что из перечисленного означает раздел науки о языке, изучающий словосочетание и предложение?**

**синтаксис**

пунктуация

причастие

союзные слова

деепричастие

**19. Что из перечисленного относится к особенностям синтаксиса делового текста?**

согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а несогласованные – после него

обстоятельства степени ставят перед прилагательным, а дополнения – после него

для логической связи предложений в деловом тексте документа используют вводные слова: *следовательно, таким образом, с одной стороны, с другой стороны и др.*

в текстах контрактов (договоров) используются ролевые обозначения контрагентов (Заказчик – Исполнитель, Заказчик – Подрядчик и др.).

**всё перечисленное**

нет верного ответа

## **20. Укажите неверное утверждение.**

Деловая речь накопила огромное количество проверенных многолетней практикой речевых формул, шаблонов, идиом, знание которых помогает создавать новые деловые тексты.

**Стандартизация затрудняет восприятие и обработку информации, содержащейся в документе.**

В деловой письменной речи преобладают простые предложения.

В официально-деловом стиле порядок слов в предложении прямой и отличается строгостью и консерватизмом.

## **ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ**

(обучающийся отвечает на 20 вопросов из 30)

### **1. Укажите неверное утверждение об официально-деловом стиле речи.**

Официально-деловой стиль речи – это функциональный стиль современного русского литературного языка, который используется для оформления различных документов, нормативно-правовых актов, а также при официальном общении между гражданами, организациями и социальными группами.

Официально-деловой стиль характеризуется наличием специальных деловых стандартов, на основании которых и составляются документы.

Официально-деловой стиль речи применяется в дипломатической, административной и правовой сферах.

**Самая яркая черта официально-делового стиля – это языковое многообразие и отсутствие клише.**

### **2. Что из перечисленного относится к основным чертам и особенностям официально-делового стиля речи?**

замкнутость, устойчивость и консервативность

информация передается максимально точно, однозначно, понятно и стилистически нейтрально

безличность изложения информации

запрет на грубость, фамильярность, резкость по отношению к деловому партнеру

**все перечисленное**

нет верного ответа

### **3. Укажите преимущество письменной коммуникации.**

**Письменная коммуникация вызывает меньше эмоциональных реакций, поскольку больше внимания уделяется сознательному восприятию информации.**

Восприятие сведений в сообщении напрямую зависит от качества его составления. Неграмотно написанные тексты влекут за собой многочисленные письменные и устные объяснения.

Отсутствует поддержка коммуникации невербальными средствами.

Временные, финансовые, материальные затраты, связанные с осуществлением операций с письменным сообщением (составление, получение, ознакомление, хранение и др.).

**4. Укажите недостатки письменной коммуникации.**

Письменное сообщение часто более продуманное, чем устное, так как у составителя есть возможность привести в порядок мысли и в случае необходимости откорректировать его.

Письменная коммуникация вызывает меньше эмоциональных реакций, поскольку больше внимания уделяется сознательному восприятию информации.

**Отсутствует поддержка коммуникации невербальными средствами.**

Временные, финансовые, материальные затраты, связанные с осуществлением операций с письменным сообщением (составление, получение, ознакомление, хранение и др.).

**5. Что из перечисленного соответствует определению «запись информации на носителе по установленным правилам»?**

делопроизводство

**документирование**

копирование

архивирование

нет верного ответа

все ответы верны

**6. Что из перечисленного соответствует определению «зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать»?**

документ

делопроизводство

рукопись

информационно-справочная документация

**7. Как классифицируются документы по месту составления?**

**входящие**

электронные

**внутренние**

**исходящие**

личные

**8. К какой классификации документов относятся оригиналы, заверенные копии, дубликаты?**

по срокам хранения

по сфере использования

**по юридической значимости**

по способу документирования

**9. Как классифицируются документы по срокам хранения?**

**постоянного хранения**

**временного хранения**

долговременного хранения  
открытые  
с грифом ограничения доступа

**10. Что из перечисленного относится к характеристикам делового письма?**

краткое, конкретное, логичное, однозначное  
допускается разное толкование изложенного  
нейтральный тон, без эмоциональных фраз и высказываний  
допустимы 1-2 орфографические или синтаксические ошибки

**11. Укажите вид делового письма, которое составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей.**

письмо-подтверждение  
сопроводительное письмо  
письмо-приглашение  
письмо-благодарность

**12. Укажите вид делового письма, которое следует направлять тогда, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения.**

письмо-напоминание  
сопроводительное письмо  
письмо-приглашение  
письмо-благодарность

**13. Укажите неверный вариант употребления сокращенных слов в предложениях.**

Сотрудники ЗАГСа приглашены на встречу с главой города.  
Завхозу поручили отремонтировать стулья в конференц-зале.  
**Назначен новый руководитель МХАТ.**  
В местном вузе конкурс три человека на место.  
Он с детства мечтал о службе в МВД.

**14. Укажите неверное утверждение.**

Грамотное заполнение темы электронного письма позволит быстро оценить важность сообщения, не открывая его.

В электронном сообщении рекомендуется использовать приветствие и обращаться персонально к получателю письма.

**Каждый раз создавайте новое сообщение при ответе на письмо коллеги или партнёра, не сохраняйте историю переписки.**

Использовать поле «Скрытая копия» нежелательно – получатели письма не будут видны другим участникам переписки.

**15. Укажите преимущества электронной почты.**

круглосуточная доступность  
оперативность

полученное по электронной почте сообщение выглядит менее официально, чем документ, представленный на бумажном носителе

передача документов по электронной почте ставит проблему удостоверения достоверности подписи (авторизации документа)

**16. Что из перечисленного относится к недостаткам электронной почты?**

круглосуточная доступность

оперативность

простота в использовании

**полученное по электронной почте сообщение выглядит менее официально, чем документ, представленный на бумажном носителе**

**17. Укажите неверное утверждение.**

**Тема электронного письма должна быть короткой из 1-3 слов.**

При электронной переписке целесообразно указывать, что сообщение содержит конфиденциальную информацию, предназначенную для служебных целей компании или организации, получателей письма.

Рекомендуется сообщить отправителю письма о его получении, особенно если на ответ нужно время – как правило, около суток.

Не создавайте новое сообщение при ответе на письмо клиента или партнёра, сохраняйте историю переписки.

**18. Что из перечисленного относится к компонентам культуры речи?**

нормативность

коммуникативность

этичность

нет верного ответа

**все ответы верны**

**19. Что из перечисленного относится к монологическим видам делового общения?**

доклад на совещании

деловой разговор

деловые переговоры

дискуссия

пресс-конференция

**20. Что из перечисленного относится к диалогическим видам делового общения?**

деловые переговоры

интервью

приветственная речь

информационная речь

доклад на заседании

**21. Выберите неверное утверждение.**

Непонимание устного или письменного сообщения у отправителя или получателя

может привести к серьезным сбоям, стать причиной различного рода ошибок, недоразумений и конфликтов

**Ошибки в речи официальных лиц, нарушение норм этикета речевого поведения никак не влияют на образ власти.**

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение.

Государственный и муниципальный служащий, который умеет четко и ясно выразить свою мысль, обладает большим преимуществом.

**22. Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?**

слова

предложения

**мимика**

**позы**

**23. Что из перечисленного относится к факторам вербального речевого воздействия?**

приведение аргументов

представление важной информации в начале и конце выступления

соблюдение норм речевого этикета

нет верного ответа

**все ответы верны**

**24. Укажите неверное утверждение.**

Отсутствие улыбки не является показателем антипатии.

Сдвинутые брови можно классифицировать как реакцию неодобрения или потерю собеседником нити разговора.

**Сцепленные пальцы рук выражают одобрение и согласие с собеседником.**

Сжатые челюсти свидетельствуют об уверенности и твердости, а зачастую и об агрессивном настрое.

**25. Что из перечисленного не относится к техникам активного слушания?**

вопросы по ходу речи собеседника наподобие: «Если я правильно поняла, вы хотите...?»

отражение чувств: «Я вижу, как это важно для вас», «Я вижу, как вы встревожены/взволнованы»

**молчаливое слушание собеседника с использованием простых коротких фраз «Угу», «Да-да», «Конечно», «Надо же!» и киванием головы**

**соблюдение паузы, чтобы после вашего ответа собеседник мог помолчать и подумать**

**26. Что из перечисленного означает раздел науки о языке, изучающий словосочетание и предложение?**

**синтаксис**

пунктуация

причастие

союзные слова  
деепричастие

**27. Какой порядок слов характерен для официально-делового текста?**

смешанный

**прямой**

обратный

сложный

подчинительный

**28. Что из перечисленного относится к особенностям синтаксиса делового текста?**

согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а несогласованные

– после него

обстоятельства степени ставят перед прилагательным, а дополнения – после него

для логической связи предложений в деловом тексте документа используют вводные слова: *следовательно, таким образом, с одной стороны, с другой стороны и др.*

в текстах контрактов (договоров) используются ролевые обозначения контрагентов (Заказчик – Исполнитель, Заказчик – Подрядчик и др.).

**всё перечисленное**

нет верного ответа

**29. Укажите неверное утверждение.**

Деловая речь накопила огромное количество проверенных многолетней практикой речевых формул, шаблонов, идиом, знание которых помогает создавать новые деловые тексты.

**Стандартизация затрудняет восприятие и обработку информации, содержащейся в документе.**

В деловой письменной речи преобладают простые предложения.

В официально-деловом стиле порядок слов в предложении прямой и отличается строгостью и консерватизмом.

**30. Что из перечисленного означает систему знаков препинания и правил их употребления?**

причастный оборот

синтаксис

**пунктуация**

вводные конструкции

союзные слова

деепричастный оборот

**Итоговый кейс**

**«ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ НА СЕМИНАР»**

Представьте, что вы проводите обучающий семинар по своей непосредственной деятельности. Тема «Знакомство с профессией госслужащего. Должность... *(например, консультант Административного отдела)*». На семинаре вы планируете рассказать о ваших

основных должностных обязанностях, о своём позитивном опыте, а также с какими трудностями приходится сталкиваться и как вы их преодолеваете, поделиться профессиональными «хитростями».

Возможные участники семинара: коллеги, в том числе из других органов государственной власти и органов местного самоуправления, с целью обмена опытом; студенты последних курсов как потенциальные работники; школьники старших классов в рамках профориентации и др.

Составьте проект письма-приглашения на семинар, придерживаясь официально-делового стиля речи и соблюдая требования к оформлению деловой документации согласно Инструкции по делопроизводству для исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. Письмо может быть оформлено на бланке, либо на стандартном листе (*форма бланка подразумевается*). Это следует учесть при оформлении реквизита «Адресат» и заголовка к письму.

В тексте письма укажите основание, тему, цель семинара, время и место проведения. Также может быть указана иная информация, например, в рамках семинара для школьников вы запланируете развлекательный перерыв или экскурсию.

### Критерии оценивания итогового кейса

Баллы	Критерии
9-10	<p>Письмо составлено в официально-деловом стиле.</p> <p>Соблюдены все требования к оформлению.</p> <p>Отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, синтаксические ошибки.</p> <p>Отвечающий включил в текст письма иную уместную информацию, помимо указанной в задании.</p> <p>Отвечающий учел, что не может быть один семинар и для коллег, и для студентов, и для школьников. У разной аудитории отличается запрос. Состав аудитории влияет на выступление спикера. Это можно понять по оформлению адресата: рассылка всем или в конкретную организацию.</p>
7-8	<p>Письмо составлено с незначительными отклонениями от официально-делового стиля ИЛИ с несущественными нарушениями требований к оформлению ИЛИ допущены 1-2 ошибки разного рода.</p> <p>ПРИ ЭТОМ отвечающий включил в текст письма иную уместную информацию, помимо указанной в задании ИЛИ учел, что не может быть один семинар и для коллег, и для студентов, и для школьников.</p>
5-6	Всего 2-3 ошибки в стиле, оформлении и правописании.
3-4	Допущены существенные ошибки в стиле, оформлении и правописании. Не больше 4 ошибок.
1-2	Отвечающий не справился с заданием. Текст скудный, имеются информационные пробелы для адресата. Допущены критичные ошибки в стиле, оформлении и правописании. Больше 4 ошибок.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература

1. Буторин Е.П., Карнаух Н.Л. Русский язык и культура деловой речи: справочник-практикум. – М.: ООО «ТЕРМИКА.РУ», 2015. – 192 с.
2. Ильяхов М. Пиши, сокращай: Как создавать сильный текст / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. – М. : Альпина Паблишер, 2019. – 440 с., ил.
3. Ильяхов М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. – 3-е изд. – М. : Альпина Паблишер, 2018. – 256 с.
4. Кнапп М. Невербальная коммуникация при взаимодействии людей – М.: «Наука», 1978. – 308 с.
5. Князев С.В., Пожарицкая С.К. Современный русский литературный язык: фонетика, графика, орфография, орфоэпия: учебное пособие для вузов. — М.: Академический Проект, 2005. – 320 с.
6. Практика эффективной коммуникации : учебно-методическое пособие / В. И. Бортников, Т. В. Ицкович, Ю. Н. Михайлова, Ю. Б. Пикулева ; под общ. ред. В. И. Бортникова, Ю. Б. Пикулевой ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 140 с.
7. Риторика М.В. Ломоносова / П.Е. Бухаркин, С.С. Волков, А.А. Ветушко-Калевич, Н.В. Карева, К.Н. Лемешев, Е.М. Матвеев, К.М. Номоконова, А.Н. Семихина, А.С. Смирнова, К.Ю. Тверьянович, А.К. Филиппов, М.Г. Шарихина / науч. ред. П.Е. Бухаркин, С.С. Волков, Е.М. Матвеев. — СПб. : Нестор-История, 2017. – 632 с.
8. Розенталя Д.Э. Справочник по правописанию и стилистике [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rosental-book.ru/>
9. Самойлова О.В. Мастерство деловых коммуникаций, или невербальные и вербальные сигналы в деловом общении / Психологический практикум // журнал «Секретарь-референт». – № 5. – 2012.
10. Фалина В.А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации: Учеб. пособие / ФГБОУ ВО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина». – Иваново, 2017. – 124 с.

### Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53 ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (в актуальной редакции) [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 18.08.2024).
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79 ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (в актуальной редакции) [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 18.08.2024).
3. Указ Президента РФ от 01.02.2005 № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации» (в актуальной редакции) [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 18.08.2024).
4. Приказ Федерального архивного агентства от 24.12.2020 № 199 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления» (в актуальной редакции)

[Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 04.09.2024).

5. Приказ Федерального архивного агентства от 22.05.2019 № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления» (в актуальной редакции) [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 04.09.2024).

6. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 04.09.2024).

7. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 04.09.2024).

8. Постановление Губернатора Ханты-Мансийского АО - Югры от 30.12.2012 № 176 «Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (в актуальной редакции) [Электронный ресурс]. – Доступ из системы ГАРАНТ // ЭПС «Система ГАРАНТ» : ГАРАНТ-Офис. (Дата доступа: 04.09.2024).