

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Казанская государственная академия
ветеринарной медицины имени Н.Э. Баумана»**



«УТВЕРЖДАЮ»

**проректор по учебно-воспитательной
работе и молодежной политике**

/Л.Р. Загидуллин/

« 20 » февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ПО ПРЕДМЕТУ РОДНОЙ ЯЗЫК (РУССКИЙ)**

Среднее профессиональное образование

Наименование специальности: 36.02.01 Ветеринария

Квалификация выпускника: ветеринарный фельдшер

Форма обучения: очная

Уровень образования: базовый

УДК 811:161.1
ББК 81.411.2
М 54

М54. Методические рекомендации по проведению практических занятий дисциплине «Родной язык (Русский)» для студентов факультета среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 Ветеринария / Р.Р. Хусаинова // ФГБОУ ВО Казанская ГАВМ. - 2024. - 29 с.

Рецензенты:

заведующий отделом токсикологии ФГБНУ «ФЦТРБ-ВНИВИ», доктор биологических наук Э.И. Семенов;
профессор кафедры технологии производства и переработки с/х продукции ФГБОУ ВО Казанская ГАВМ, доктор биологических наук О.А. Якимов.

Методические рекомендации при проведении практических занятий определяют цели, задачи занятия по русскому языку, порядок выполнения работы с текстом, а также некоторые практические советы по подбору упражнений для закрепления теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по учебной дисциплине «Родной язык (Русский)», составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по специальности 36.02.01 Ветеринария среднего профессионального образования.

Рассмотрено и одобрено:

на заседании методической комиссии факультета СПО протокол №2 от «20» февраля 2024 г.

УДК 811:161.1
ББК 81.411.2
© Хусаинова Р.Р., 2024
© Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанская государственная академия
ветеринарной медицины имени Н.Э. Баумана»,
2024 год

Содержание

Введение.....	4
1. Название практических занятий.....	6
Практическое занятие 1. Признаки и принципы делового общения. Устная и письменная деловая коммуникация.....	7
Практическое занятие 2. Письменное деловое общение. Документ как тип текста. Жанры документов	12
Практическое занятие 3. Деловая переписка в электронной среде. Этикет деловой переписки.....	21
Список используемой литературы	29

Введение

Настоящие методические рекомендации являются частью методической системы по преподаванию общеобразовательной дисциплины «Родной язык (Русский)» в системе СПО и сформированы в соответствии с Методикой преподавания и Примерной рабочей программой по данной ОД. Цель настоящих методических рекомендаций – помочь преподавателю организовать обучение по ОД «Родной язык (Русский)» по разделу 4 «Деловой русский язык» с учетом интенсификации обучения и профессиональной направленности общеобразовательных дисциплин. На этот раздел выделено 6 часов практических занятий.

Родной язык – важнейшая категория для становления личности, формирования сознания, самосознания и мировоззрения человека. Усвоение родного языка тесно связано с развитием мыслительной способности человека, а также с его коммуникативной способностью и социализацией. Именно родной язык создает возможности для самоидентификации личности – как представителя определенной культуры, социокультурной и профессиональной общности.

Язык лежит в основе духовной культуры любого народа, благодаря сохранению и развитию языка обеспечивается преемственность и постоянное обновление национальной культуры.

Русский язык – это не только родной язык русского народа, но и язык общения представителей разных этносов и народов Российской Федерации, основа взаимопонимания между ними, связующее звено диалога культур

Качественное владение русским языком – это не только ключевое условие овладения духовным богатством родной культуры и литературы, но и условие приобщения к традиционным российским духовно-нравственным ценностям, культурно-историческому опыту народов Российской Федерации.

Дисциплина начинается с вводного занятия, в ходе которого обучающиеся знакомятся со структурой и содержанием курса, а также обобщают и уточняют роль родного языка в жизни человека.

Код ПК, ОК	Формулировка компетенции	Умения	Знания
ОК 04 ОК 05 ОК 09	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	особенности работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами; особенности устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста особенности профессиональной документации на государственном и иностранных языках

В программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО. Обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

1. Название практических занятий

Раздел «Деловой русский язык» имеет целью активизировать имеющиеся знания и развить умения обучающихся, связанные с деловым общением, устным и письменным, на родном языке, созданием деловых текстов, речевым этикетом в деловой коммуникации. Данный раздел реализуется в объеме 6 ч. Раздел включает как основное содержание, так и прикладное, профильно-ориентированное.

Для освоения модуля важной является интеграция с ОД «Русский язык», в рамках которой изучаются функциональные стили, в том числе официально-деловой стиль и его нормы. Набор дидактических единиц, указанное в ПРП по каждой теме модуля, может варьироваться с учетом специфики образовательной программы, потребностей и возможностей обучающихся.

Раздел 4 направлен на формирование и совершенствование навыков анализа ситуаций делового общения и текстов деловых документов; навыков составления и редактирования деловых текстов с использованием шаблонной структуры и выбором релевантных языковых средств, трансформации текстов разных стилей, ведения деловой переписки с учетом норм и правил делового общения на русском языке, в том числе речевого этикета.

Раздел 4 включает следующие дидактические единицы: деловое общение, принципы делового общения, речевой этикет делового общения, официально-деловой стиль, документ как тип текста, признаки документного текста, схема создания документа, самопрезентация, инструктивный деловой текст, деловая переписка, правила деловой переписки, виды писем по цели.

Наименование раздела (темы)	Практическая работа	Содержание практической работы	Количество часов
Раздел 4. Деловой русский язык			
Тема 4.1. Признаки и принципы делового общения. Устная и письменная деловая коммуникация	Принципы делового общения (субординация, уважение ко всем участникам, концентрация на деле, контроль над эмоциями, умение отделять деловые отношения от личных). Письменное и устное деловое общение. Этикет в устном деловом общении: телефонный разговор	Понятие о деловом общении. Основные признаки деловой коммуникации (регламентированность, целенаправленность, результативность, функционально-ролевой характер, позиционная оформленность).	2
Тема 4.2. Письменное	Презентационные жанры в деловом общении	Документ как тип текста и язык документа. Схема	2

деловое общение. Документ как тип текста. Жанры документов	(автобиография/резюме/мотивационное письмо): ситуация, содержание, структура, языковые средства. Инструктивные тексты в деловом общении и профессиональной деятельности. Виды инструкций. Структура текста, языковые средства	составления документа: актуальная официально-деловая ситуация → выбор жанра документа → актуализация формы документа (шаблона) → выбор языкового наполнения (на примере заявления, объяснительной записки, доверенности, расписки).	
Тема 4.3. Деловая переписка в электронной среде. Этикет деловой переписки	Этикетная рамка делового письма: обращение, приветствие, представление, завершающая этикетная фраза, подпись, контактная информация. Деловая переписка в чатах/мессенджерах. Учет специфики канала связи при выборе языковых средств и организации высказывания	Условия успешности деловой переписки (оперативность, четкие формулировки, комфорт всех участников общения, нейтральная доброжелательная тональность, учет ситуации и особенностей адресата).	2

Раздел 4. Деловой русский язык

Практическое занятие 1. Признаки и принципы делового общения.

Устная и письменная деловая коммуникация

(2 часа)

Цель занятия – обобщить представления обучающихся о деловом общении и его отличиях от общения бытового, обиходного. Под деловым общением понимаем взаимодействие людей в сфере официально-деловых отношений: а) между государствами, б) между государственными органами и организациями, в) между организациями и внутри них, г) между организациями и частными лицами, д) между частными лицами в процессе дипломатической, производственной, экономической, юридической деятельности.

Обучающиеся знакомятся с основными признаками деловой коммуникации – **регламентированность** (следование определенным, достаточно жестким правилам), **целенаправленность** (стремление к решению конкретной задачи), **результативность** (направленность на получение результата), наконец, **функционально-ролевой характер**, ведь каждый участник действует в рамках той функции, той рабочей позиции, которую он занимает; в деловом общении люди выступают в определенных социальных

ролях: начальник – подчиненный, чиновник – гражданин, директор школы – родитель /обучающийся, коллеги по работе, и именно эти их роли являются приоритетными.

Деловое общение строится по определенным принципам: главные из которых **субординация** (учет служебной иерархии, разного/равного статуса собеседников), **партнерский характер, уважительное отношение ко всем участникам общения, умение слышать другого** (подчеркнем, что позиция вышестоящего в коммуникации не отменяет, а, напротив, требует соблюдения этого принципа по отношению к подчиненным). Участники общения – субъекты правовой деятельности, выступают в своей социальной роли, отношения между ними формальные, в отличие от бытового общения, в котором отношения между людьми неформальные и участники общения выступают как конкретные люди со своими личностными особенностями, предпочтениями и т.д. Поэтому общаясь в деловой сфере, даже устно, мы в большей степени должны контролировать свою речь, уделять большее внимания выбору языковых средств.

Принципы делового общения не должны абсолютизироваться, ведь общаются в деловой сфере люди, а не роботы. Так, говоря о **концентрации на деле**, мы должны понимать, что в начале деловой беседы часто требуется небольшой разговор на повседневные темы, и только потом – переход к непосредственно деловому разговору. Говоря о **контроле над эмоциями, умении отделять деловые отношения от личных**, мы должны понимать, что личностная составляющая, человеческий фактор также играет значительную, хотя и не ведущую роль в деловой коммуникации.

Для обсуждения признаков и принципов деловой коммуникации можно использовать фрагменты фильмов, опираться на личный опыт обучающихся.

Пример задания для обсуждения в ходе практического занятия:

В различных организациях можно увидеть шутливые объявления вроде:

Правило 1. Начальник всегда прав.

Правило 2. Если начальник не прав – смотри первое правило.

Правило 3. На работе друзей нет.

Правило 4. На работе нет мужчин и женщин – только сотрудники.

Какие особенности делового общения отражают эти правила?

Перейдем к важному аспекту: устной и письменной деловой коммуникации. Необходимо подчеркнуть, что деловое общение – это не только официальные документы, но и вообще все разговоры, которые мы ведем, послания, которые мы пишем, занимаясь своей работой или бизнесом. Наша переписка по электронной почте, в мессенджерах и чатах – это тоже деловое общение. При этом кажущаяся простота и непринужденность

коммуникации в мессенджере не отменяют необходимости соблюдать нормы и принципы делового общения.

В письменной деловой речи преобладает официально-деловой стиль речи (официальный язык правовых актов и документов): «Язык официальный резко отличается от общеупотребительной речи и обладает ярко выраженной социальной окраской, он владеет совокупностью речевых фактов, служащих для того, чтобы в точных и безличных формулах выражать обстоятельства, которые накладывает на человека жизнь в обществе, начиная с нотариальных актов и полицейских уложений и кончая статьями кодекса и конституции». (Шарль Балли). В современной электронной деловой переписке также используются элементы разговорной речи, ее стиль в целом более демократичен и менее официален. Однако при выборе стилистической тональности (более или менее формальной, официальной) нужно учитывать ситуацию общения и фактор адресата.

В устной деловой речи присутствуют элементы официально-делового стиля, языка профессионального общения и разговорной речи. Выбор языковых средств определяется статусом коммуникантов и степенью официальности ситуации общения. В большинстве случаев важно соблюдение нейтральной тональности.

Задание № 1. Анализ видео

Посмотрите видео по ссылке.

Правила делового общения

https://drive.google.com/file/d/1r20S_A_OsrFnORv41k3St5um7acpNozH/view?usp=sharing

Этикет телефонных звонков

<https://drive.google.com/file/d/1Q5U9yMSzRm7PGO2wNOHluOEK6XnpLfGi/view?usp=sharing>

Выберете и проанализируйте одно из них. Свое впечатление от видео запишите. Какие ошибки допустили ведущие? Обязательно укажите название видео.

Задание № 2

Прочитайте диалог сотрудника банка с потенциальным клиентом. Дайте свою оценку действиям сотрудника банка и Татьяны Петровны. Результаты запишите.

- Здравствуйте, я могу услышать Климову Татьяну Петровну?
- Здравствуйте, слушаю!
- Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?

- Зайка моя!
- Ну это как-то неудобно...
- Обращайтесь ко мне по имени-отчеству!
- Татьяна Петровна, здравствуйте еще раз.
- Здоровались.
- Татьяна Петровна, Вам удобно сейчас говорить?
- Если сняла трубку, значит удобно. Не задавайте глупых вопросов, продолжайте.
- Татьяна Петровна, Вы являетесь клиентом нашего банка?
- Какое это имеет значение?
- Татьяна Петровна, у нас есть для Вас интересное предложение. У Вас найдется пара минут, чтобы я смогла Вам все подробно рассказать?
- Говорите...
- Татьяна Петровна, наш банк существует с 2009 года, мы занимает шестое место по... (информация о банке, о вкладе)... Татьяна Петровна, Вам интересно наше предложение?
- Мне больше интересно, почему Вы говорили не две минуты, а пять с половиной!
- Татьяна Петровна, это уникальное предложение, про него в двух словах и не скажешь.
- Если оно такое уж уникальное, что ж Вы его так усиленно расхваливаете?!
- Татьяна Петровна, я правильно поняла, Вам неинтересно наше предложение
- Абсолютно правильно!
- Татьяна Петровна, возможно, Вы еще подумаете над нашим предложением... Вам будет удобно, если я перезвоню Вам завтра в это же время?
- Нет, мне будет неудобно. Вы и так меня достали!

Задание № 3

Напишите, какими социально приемлемыми способами вы могли бы ответить на «холодный» звонок с предложением товаров (работ, услуг) так, чтобы звонивший не захотел с вами больше общаться.

Задание № 4

Кратко запишите правила деловой переписки.

Задание № 2. Стили общения преподавателей

Стили делового общения

Несмотря на то что деловое общение в целом характеризуется рабочей обстановкой, в разговоре с собеседником можно придерживаться

определенной линии поведения, или «стиля», чтобы понять его настрой.

Фактический стиль поведения призван оперировать фактами, опираясь на задокументированную информацию. Такой коммуникатор запоминает всё сказанное, поэтому следует проявлять педантичность, чтобы не оказаться загнанным в угол. При общении субъекты используют реальные доказанные факты, которые можно подтвердить существующими документами и экспертным мнением.

Интуитивный стиль поведения более свободный и непринуждённый, призван найти творческое решение проблемы в процессе выдвижения вариантов. Допускается использование неподтвержденных теорий, разговоры о творчестве и других направлениях. При интуитивном общении допускается легкий юмор, выдвижение теорий и предположений. Это наиболее популярное направление общения между коллегами. По отношению к вышестоящим должностным лицам чаще применяется фактический стиль общения.

Нормативный стиль свойственен людям, которые придают большое значение соблюдению правовых норм. Важно следовать порядку ведения коммуникации, чтобы у всех участников разговора была возможность высказать мнение. Необходимо также выказать интерес к соблюдению порядка для большего взаимопонимания.

Аналитический стиль общения показывает стремление к логическому обоснованию событий. При общении с таким коммуникатором стоит следить за упорядоченностью диалога и проявлять терпение.

Представленная классификация описывает стили обмена информацией. Существует и другая классификация, которая описывает способы воздействия на партнера. Здесь выделяются следующие стили:

- манипулятивный стиль – когда партнер относится к собеседнику как к инструменту достижения своей цели;
- ритуальный стиль – когда партнеры соблюдают некоторые ритуалы при общении между собой для создания нужной атмосферы и имиджа;
- гуманистический стиль – когда партнеры стараются понять и поддержать друг друга, чтобы совместно решить ситуацию.

Вспомните содержание данной практической работы, проанализируйте вербальное поведение преподавателей академии. Какие стили вербальной коммуникации характерны каждому из преподавателей? Постарайтесь найти примеры всех четырех стилей поведения. Не забывайте, что один и тот же преподаватель может использовать разные стили.

Запишите, наиболее яркие примеры. Старайтесь, чтобы каждый стиль

был упомянут вами как минимум дважды.

Вы можете оформить работу по любому из двух предложенных вариантов.

Пример выполнения работы (вариант 1).

Иванов И. И. – аналитический, фактический.

Петров П.П. – фактический, нормативный.

Сидоров С. С. – нормативный.

Пупкин В. В. – нормативный,

Пушкин А. С. – интуитивный.

Толстой Л. Н. – интуитивный, аналитический.

Чехов А. П. – аналитический.

Пример выполнения работы (вариант 2).

Фактический стиль поведения – Соловьев И. И., Орлов П. П.

Интуитивный стиль поведения – Иволгин С. С., Дроздов Д. Д.

Нормативный стиль – Снизгирев В. В., Беркутов А. С.

Аналитический стиль общения – Соколов Л. Н., Милицын С. С.

Практическое занятие 2. Письменное деловое общение. Документ как тип текста. Жанры документов (2 часа)

Данная тема включает 2 часа. Особое место в деловой коммуникации, конечно, занимают документы. Обучающиеся должны понимать, что документ – это особый тип текста, со своей композицией, требованиями к языку и оформлению (шаблонность на уровне структуры и языка, безличность, безэмоциональность, точность, недвусмысленность, основные интенции (цели) - констатация/ходатайство/предписание).

Обучающиеся должны иметь представление о разных видах документов в организации и их особенностях, понимать и правильно интерпретировать тексты актуальных для них жанров: организационные документы, назначение которых – регулировать деятельность организации, разные аспекты этой деятельности (положения, правила, инструкции и т.д.); распорядительные документы, фиксирующие управленческие решения руководства (приказ, распоряжение, указание т.д.); информационно-справочные, служащие основанием для принятия управленческих решений (служебные записки, акты, объяснительные записки и т.д.). Выбор жанров из представленного списка осуществляется преподавателем, зависит в том числе от количества часов в модуле, потребностей и возможностей обучающихся.

Характеризуя документ как тип текста, мы представляем схему действий по составлению документа:

актуальная официально-деловая ситуация → выбор жанра документа → актуализация формы документа (выбор шаблона) → выбор языкового наполнения (выбор речевых клише).

Детально разбираем правила составления документов обиходно-деловых жанров: заявление, служебная, докладная, объяснительная записки, расписка, доверенность (по выбору преподавателя).

Эти жанры могут быть необходимы при трудоустройстве выпускника, его участии в конкурсных отборах. В целом они важны с точки зрения умения грамотно представить себя как потенциального сотрудника/участника конкурса или проекта/получателя гранта, свои профессиональные качества и преимущества средствами родного языка. На занятиях нам необходимо разобрать, в какой ситуации эти документы могут быть нужны, какова их структура, каковы рекомендации по выбору языковых средств. Очень важный навык – понимание текста объявления о вакансии. На занятиях можно обратиться к анализу текстов вакансий на специализированных интернет-ресурсах, обращая внимание и на речевую составляющую (при наличии).

Автобиография - жанр письменной деловой речи, представляющий собой речи описание своей жизни.

Обязательные реквизиты: наименование документа, содержание документа, дата, подпись автора.

В содержании автобиографии должны присутствовать:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Дата и место рождения.
3. Время, место, название учебных заведений, в которых учился автор.
4. Трудовая деятельность: когда, где, и в качестве кого работал.
5. Служил ли в армии? (когда, где и в качестве кого, воинское звание).
6. Семейное положение. Краткие сведения о членах семьи, родителях, братьях и сестрах (фамилия, имя, отчество, год рождения, их занятиях, местожитительство).

Заявление – это письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера.

Обязательные реквизиты: адресат; фамилия, имя, отчество заявителя; название документа; содержание документа; дата; подпись.

Доверенность – это документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать действия, указанные в доверенности.

Обязательные реквизиты: фамилия, имя, отчество, адрес доверяющего лица; фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные уполномоченного лица; действия, которые разрешается совершать; дата; подпись доверяющего лица; заверение подписи доверяющего лица нотариальной конторой.

Расписка – это письменное подтверждение лица, получившего ценности (деньги, товары. Документы и т. д.) Если ценность взята на время, то указывается срок возврата.

Служебный документ представляет собой письменный текст, зафиксированный средствами графики языка.

По способу синтаксической организации речи, а также по виду ее пунктуационного и пространственно–графического оформления могут быть выделены такие типы текстов: традиционная линейная запись речи и трафарет (традиционная линейная запись, но с пробелами, которые заполняются переменной информацией).

Трафарет представляет собой вид формализованного текста: в нем заранее предусматриваются и типовая ситуация, в пределах которой будет использован служебный документ, и языковая форма, в которой эта ситуация отображается. Элементы оформления бланка содержат информацию о типе документа (например: справка, заявление, медицинские документы).

Анкета – это перечень заранее подготовленных вопросов. Вопрос и ответ – два связанных по смыслу самостоятельных предложения. Они могут иметь одинаковую форму, но это не обязательно. У анкеты есть сходство с трафаретом. Содержание анкеты, как правило, оказывается более детальным, чем в трафарете. Текст анкеты располагается по вертикали. Неодинакова синтаксическая организация речи.

Таблица – это совокупность данных, представленных в цифровой и словесной форме и заключенных в графы вертикальной и горизонтальной плоскостей.

В одном документе могут сочетаться тексты разных типов. Традиционная запись связной речи может быть иллюстрирована табличным материалом, она может предварять анкету и т. д.

К служебным документам относятся: докладная (записка), акт, инструкция, кадровая анкета, объяснительная (записка), положение, постановление, правила, представление, приказ, протокол, распоряжение, решение, деловое письмо, структурная и штатная численность, указание, устав, штатное расписание.

Рассмотрим некоторые из служебных документов.

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО - исключительно важное, а порой и незаменимое средство делового взаимодействия между фирмами и организациями. Виды делового письма: письмо-заказ; письмо-запрос; письмо-ответ; письмо-заявка; сопроводительное письмо; информационное письмо; письмо-просьба; письмо-разрешение; письмо-запрещение и т. д.

Правила составления делового письма: оно должно быть написано грамотно, лаконично и аргументированно; тон письма должен быть ясным, корректным и доброжелательным; содержание письма должно быть адекватно его виду; в письме следует избегать двусмысленностей и неточностей.

Структура и содержание делового письма:

Заголовок.

В процессе деловой переписки предпочтительнее пользоваться фирменными бланками, отпечатанными типографским способом. В заголовке указывается: точный адрес отправителя; название фирмы; дата отправки (день, месяц, год).

Если письмо отправляется за рубеж, то название фирмы лучше продублировать на английском языке.

Исходящий номер ставится лишь на дубликate, который хранится в канцелярии фирмы.

Обращение.

Обращаясь к официальному лицу, необходимо указать: должность адресата; его имя и отчество.

Допустимо неформальное обращение типа «Уважаемый...», «Дорогой...».

Текст.

Основной текст письма включает в себя информацию, которая должна быть передана адресату. Информация излагается в лаконичной, ясной, официальной форме. В письме не допускается сокращений. Письмо должно быть убедительным и простым изложением тех идей, предложений, которые бы исключили дополнительные вопросы и дополнительную переписку.

Заключение.

В заключение письма обычно высказывается уверенность, надежда на скорейшее получение ответа либо в соответствии с правилами деловой переписки высказывают признательность за то-то...или просто заканчивают фразой «С уважением...», а далее ставят свою подпись с указанием должности и звания.

Типичные фразы делового письма:

А. В начале письма.

Уважаемый...

Рады сообщить Вам...

Благодарим за письмо от...числа...

Пожалуйста, примите наши извинения за задержку ответа...

К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу...

Б. В содержании письма.

Мы совершенно уверены в том, что...

Обращаем Ваше внимание на тот факт, что...

В противном случае мы вынуждены будем...

В случае задержки в поставках...

Мы не согласны с Вашей точкой зрения по следующим причинам...

Необходимо призвать, что...

В. Выражения, которыми заканчивается письмо.

Надеемся получить ответ в самое ближайшее время...

Ожидаем Вашего согласия (подтверждения, уведомления)...

Заверяем Вас, что мы предпримем самые срочные меры, чтобы исправить положение...

Мы будем весьма признательны за быстрый ответ...

С глубоким уважением...

Инструкция - это документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу. Инструкция утверждается должностным лицом.

Внизу документа ставятся фамилия исполнителя, дата исполнения, в какое дело помещен документ, информация о том, что все ознакомлены с данной инструкцией.

Докладная (записка) - письменное сообщение начальнику о служебном деле.

Обязательные реквизиты:

фамилия, имя отчество, должность адресата; фамилия, имя, отчество, должность автора докладной; название документа; содержание документа; дата и подпись*

Характеристика - это документ, в котором дается отзыв о трудовой и общественной деятельности человека.

Характеристика пишется в двух экземплярах: один экземпляр выдается на руки, другой подшивается в дело.

Характеристику подписывает руководитель учреждения и председатель профсоюзной организации.

Обязательные реквизиты:

наименование документа (характеристика); содержание (текст); подписи; дата выдачи; печать.

Резюме – это краткое изложение сути вопроса. Жанр резюме функционирует в официально- деловом и научном стилях. Резюме как жанр официально- делового стиля востребован при приеме на работу. Еще до собеседования работодатель хочет иметь представление о соискателе, поэтому от того как написано резюме, зависит заинтересованность в вас работодателя. Жестких правил написания резюме нет. Но необходимо соблюдать определенные требования по содержанию и композиции документа.

Схема резюме.

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Домашний адрес и контактные данные (номера телефонов – домашнего, рабочего, мобильного), электронная почта.
3. Цель написания резюме: зачем вы направляете резюме, какую работу и должность ищете, каковы требуемые условия работы.
4. Сведения о себе: дата рождения, семейное положение.
5. Опыт работы по данной специальности или в смежных сферах. Обязательно указать конкретные достижения. Начинать нужно с последнего места работы и далее назвать еще два- три места, где вы работали, и указать, чего там достигли.
6. Образование (в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места учебы) по схеме: дата начала учебы и дата окончания; название учебного заведения, факультет, специальность; присвоенная квалификация.

7. Дополнительное образование. Указать курсы переподготовки, курсы повышения квалификации, семинары по специальности.

8. Профессиональные навыки. Указать навыки, которыми вы обладаете, особенно востребованные в вашей профессии, свидетельствующие о высоком уровне квалификации и профессионализме. Перечислить личные качества, которые необходимы для искомой специальности и выгодно отличают вас от других претендентов.

9. Дополнительные (технические) навыки, которые могут быть востребованы.

(Этот пункт не обязателен, но в некоторых случаях имеет значение: опытный пользователь: MS Word, Excel, e-mail, 1С Предприятие, Интернет; опыт работы с офисным оборудованием (факс, модем, копировальные аппараты, сканеры, принтеры). Водительские права, категория «В», собственное авто. Свободное владение иностранными языками.

10. Рекомендации. Если этого требует работодатель и если они у вас есть. Указать одним предложением: Рекомендации прилагаются.

11. Дата написания и подпись.

Не надо включать в резюме полное описание вашего трудового и жизненного пути (работодателя, как правило, интересуют только последние два-три места работы и период не более 10 лет). Не нужна ваша фотография и описание внешних данных, если работодатель не оговаривает это. В резюме ненужно указывать свои требования к зарплате, причины вашего ухода с предыдущего места работы, а также называть имена людей и организаций, которые дают вам рекомендации.

4. Документация, ее виды. Оформление документации в практике ветеринарной медицины.

Тесты для контроля уровня знаний.

1. Что является целью делового стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

2. Какая функция речи реализуется в деловом стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

3. Какие типы речи могут быть использованы в деловом стиле?
Выберите правильный ответ:

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) диалог и полилог;
- 5) монолог, диалог и полилог;
- 6) монолог и диалог;
- 7) полилог и монолог.

4. Какие языковые средства из названных характерны для делового стиля речи? Выберите правильные ответы.

- 1) слова нейтральные, книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) риторические вопросы.

5. Сгруппируйте слова по соответствию цифры и буквы:

- А. Документы личного характера;
Б. Документы служебного характера.

- 1) заявление;
- 2) протокол;
- 3) докладная;
- 4) характеристика;
- 5) автобиография;
- 6) деловое письмо;
- 7) инструкция.

6. Что такое заявление? Выберите правильный ответ.

- 1) средство делового взаимодействия между фирмами и организациями;
- 2) документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу;
- 3) письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера;
- 4) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;
- 5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

7. Что такое протокол? Выберите правильный ответ:

- 1) средство делового взаимодействия между фирмами и организациями;

2) документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу;

3) письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера;

4) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;

5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

8. Что такое доверенность? Выберите правильный ответ.

1) средство делового взаимодействия между фирмами и организациями;

2) документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу;

3) письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера;

4) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;

5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

9. Что такое деловое письмо? Выберите правильный ответ.

1) средство делового взаимодействия между фирмами и организациями;

2) документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу;

3) письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера;

4) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;

5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

10. Что такое инструкция? Выберите правильный ответ.

1) средство делового взаимодействия между фирмами и организациями;

2) документ, в котором даются руководящие указания по определенному вопросу;

3) письменное обращение частного лица в государственное учреждение по вопросу личного характера;

4) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;

5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

11. Что такое расписка? Выберите правильный ответ.

1) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных

органов;

- 2) письменное подтверждение лица, получившего ценности;
- 3) копия необходимой части подлинного документа;
- 4) документ, в котором дается отзыв о трудовой и общественной деятельности;
- 5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

12. Что такое выписка из протокола? Выберите правильный ответ.

- 1) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;
- 2) письменное подтверждение лица, получившего ценности
- 3) копия необходимой части подлинного документа;
- 4) документ, в котором дается отзыв о трудовой и общественной деятельности;
- 5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

13. Что такое характеристика? Выберите правильный ответ.

- 1) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;
- 2) письменное подтверждение лица, получившего ценности
- 3) копия необходимой части подлинного документа;
- 4) документ, в котором дается отзыв о трудовой и общественной деятельности;
- 5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

14. Что такое резюме? Выберите правильный ответ.

- 1) документ, фиксирующий ход и результаты работы коллегиальных органов;
- 2) письменное подтверждение лица, получившего ценности
- 3) краткое изложение сути вопроса;
- 4) документ, в котором дается отзыв о трудовой и общественной деятельности;
- 5) документ, подтверждающий право уполномоченного лица совершать какие-либо действия.

Задание 1. Замените:

а) слова и словосочетания официально – делового стиля на нейтральные: отдать распоряжение, принять во внимание, сопроводить, в случае обнаружения несоответствия, проживать, предоставить отпуск, в силу действующего закона, подтвердить получение, в соответствии с избранной специальностью, настоящим выражаю согласие, довести до сведения.

б) нейтральные слова и выражения на слова и выражения, имеющие официально – деловую окраску: сообщить, отправить в творческий отпуск, участвовать, по семейным обстоятельствам, из – за болезни, поблагодарить, помочь, в прошлом году.

Задания для самостоятельной работы.

1. Написать заявление о приеме на работу в должности ветеринарного фельдшера.

2. Написать заявление при поступлении в учебное заведение (трафарет).

3. Написать докладную записку о посещении кинотеатра обучающимися группы.

4. Написать письмо: письмо-заказ; письмо-запрос; письмо-ответ; письмо-заявка; информационное письмо; письмо-просьба; письмо-разрешение;

5. Составьте свое резюме, необходимое для приема на работу по специальности «Ветеринарный фельдшер».

Практическое занятие 3. Деловая переписка в электронной среде.

Этикет деловой переписки

(2 часа)

Конечно же, никакая деловая коммуникация не обходится без деловой переписки в электронной среде. В практическом русле мы говорим об этикете деловой переписки.

Для начала нам необходимо рассмотреть условия успешности деловой переписки и факторы (оперативность, четкие формулировки, комфорт всех участников общения, учет ситуации и особенностей адресата), препятствующие эффективной деловой коммуникации

Обращаем внимание на обучающихся на этикетную рамку делового письма: обращение, приветствие, представление, завершающая этикетная фраза, подпись, контактная информация.

Особое внимание следует уделить обращению, в частности **обращению** по имени и отчеству и по полному имени. Оба типа обращения широко используются к практике деловой коммуникации и зависит от политики компании, особенностей сферы деятельности, особенностей коммуникативной ситуации. Нам необходимо обратить внимание обучающихся на выбор обращения. Важный принцип: обращаться к собеседнику необходимо так, чтобы продемонстрировать уважение к нему и не допускать коммуникативного дискомфорта. Поэтому при личном ориентируемся на то обращение, которое он сам предпочитает (каким он сам себя именуется/представляется). В официальной ситуации (например, прием в

МФЦ, в банке) уместно обращение к клиенту по имени-отчеству (при наличии).

Применительно к общению по электронной почте большое значение приобретает **тема письма**, правильная формулировка которой позволяет адресату эффективно работать с письмом. Тема должна быть сформулирована кратко, но при этом адекватно отражать содержание письма. Правильная формулировка темы:

- повышает вероятность прочтения вашего письма, если вы пишете адресату впервые.
- дает возможность адресату оценить срочность ответа на ваше письмо.

облегчает адресату возможный поиск данного письма впоследствии

Важная работа – формулирование темы/заголовка к тексту документа, в частности делового письма. Это развитие способности извлекать основную информацию из текста, сжимать информацию до ключевых слов. Возможное упражнение: сравнить сформулировать тему для деловых писем; редактировать тему письма и т.д.

Сравните темы одних и тех же писем. Почему темы из второго столбца лучше?

Как не надо	Как надо
Сертификат	Сертификат о вакцинации от ковида
Авиабилеты	Авиабилеты на новогодние праздники по лучшей цене
Акт	Шаблон акта об отсутствии на рабочем месте

Несколько слов следует сказать о том, как в деловой электронной переписке должен быть представлен **адресант**. В деловой переписке в качестве аватара лучше использовать деловую фотографию.

Необходимо указывать свои имя и фамилию (имя, фамилию, отчество). Адрес электронной почты, с которой вы ведете деловую переписку, также должен вызывать доверие.

Особого внимания заслуживает такой элемент этикетной рамки, как **обращение**. Настоятельно рекомендуем обращаться к конкретному человеку, используя его имя/имя и отчество, – это проявление уважения к адресату.

Задание 1. Анализ письма. Определите, какие коммуникативные ошибки допустил автор письма?

Тема: экзамен

Пятница, 11 марта 2016, 19:35 +03:00 от barsik68@mail.ru:

Кому: Силантьева Анастасия Павловна

Здравствуйте.

Я студентка 2 курса магистратуры. Весь зимний семестр я была на стажировке в Словакии, но сейчас я вернулась, и мне нужно сдать экзамен по вашему предмету

Высылаю домашние задания.

Когда я могу прийти к вам пообщаться?

С ув., Т.Петрова

Задание 2. Какие из приведенных ниже обращений уместны в деловой электронной переписке?

Уважаемые коллеги!

Уважаемая Анна Сергеевна!

Дорогая Анна Сергеевна!

Анна Сергеевна, дорогая!

Анна Сергеевна!

Уважаемая Анна!

Дорогая Анна!

Анечка!

Аньчик!

Разумеется, наиболее уместными в деловой переписке можно назвать первые два варианта. Официальная «бумажная» переписка других обращений не предполагает вовсе. Электронная же переписка, как мы уже отмечали, имеет более демократичный характер, и в целом ряде случаев допускает использование более непринужденных обращений. Так, во внутрикорпоративной переписке между хорошо знакомыми сотрудниками возможны даже варианты, подобные последним из приведенных примеров. Однако в любом случае нужно использовать те варианты обращения, которые а) приемлемы для адресата, не вызывают отторжения с его стороны, б) делать поправку на конкретную ситуацию общения, в) учитывать стандарты корпоративного общения, которые есть в вашей организации (а они могут быть весьма строгими).

Сегодня в бизнес-среде очень распространены обращения не по имени-отчеству, а по полному имени: Сергей, Мария, Ольга. Обращаться так можно только к человеку, который не возражает против такого обращения, например, подписывается не именем-отчеством или инициалами, а полным именем (Сергей Климов). Если же вы не знаете, каковы предпочтения адресата, нужно обращаться по имени-отчеству.

Обратим внимание на заключительную этикетную фразу: универсальным здесь будет вариант *С уважением!*

В деловой переписке имеет значение выбор стилистической тональности общения, которая может быть формальной (крайний полюс – официально-деловой стиль в чистом виде, с его безличностью и шаблонностью) и менее формальной, или даже неформальной, личностно ориентированной.

На выбор тональности влияют:

- внешняя переписка или внутренняя,
- степень знакомства с адресатом, история отношений,
- разные или равные статусы адресанта и адресата,
- письмо одному адресату или многим,
- наличие/отсутствие сторонних наблюдателей
- особенности коммуникативной ситуации, цели сообщения.

Важно, чтобы неформальная тональность (там, где она уместна) не переходила в фамильярную, неуважительную. На занятиях рекомендуется сравнивать письма в разной тональности, развивать навыки смены тональности.

Например:

Степень официальности письма

Расставьте приведенные ниже примеры по степени официальности от максимальной к минимальной. Объясните свой выбор

1. Уважаемая Софья Олеговна!

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный технический университет» в ответ на Ваше письмо от 08.09.2015 г. №09-2462 направляет свои предложения в проект Положения о Всероссийской технической олимпиаде.

2. Софья Олеговна, во вложенном файле – наши предложения по олимпиаде. Спасибо за то, что дали возможность поучаствовать.

3. Софья Олеговна, добрый день!

В ответ на Ваш запрос направляем наши предложения в проект Положения о Всероссийской олимпиаде.

4. Уважаемая Софья Олеговна!

В ответ на Ваше письмо от 08.09.2015 г. №09-2462 направляем Вам предложения нашего вуза в проект Положения о Всероссийской технической олимпиаде.

5. Софья, добрый день! Мы немного задерживаемся с предложениями, у нас сейчас завал с отчетом (ужас-ужас-ужас). Если вышлем послезавтра, это будет не критично?

Отдельное внимание можно уделить деловой переписке в чатах и соцсетях (об этом подробнее в кн. Карепина С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. М.: СилаУма-Паблишер, 2018; Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. – М.: Альпина Паблишер, 2019).

В режиме мозгового штурма можно вместе с обучающимися выявить основные деструктивные коммуникации в мессенджере, чате (обобщение опыта): замусоривание мессенджера, коллективные обсуждения и опросы в большом чате, поздравления со всеми на свете праздниками, отправка «дробных» сообщений, личное общение в общем чате и т.д.).

Тест «Письменная и электронная коммуникация».

1. При необходимости передачи информации на расстояние, накопления и хранения информации, учета и планирования (при ведении сложных и трудоемких дел) используют коммуникацию:

- А. Устную
- Б. Невербальную
- В. Письменную
- Г. Прямую

2. Языку деловой переписки свойственно:

- А. Разнообразие употребляемых слов
- Б. Обширное применение эпитетов
- В. Использование клише (речевых штампов)
- Г. Широкое употребление сравнений

3. Письменная деловая речь должна быть:

- А. Эмоционально окрашенной
- Б. Эмоционально нейтральной
- В. Выражающей индивидуальные особенности личности коммуникатора
- Г. Содержащей субъективные оценки

4. Страдательный залог (оплата гарантируется, Ваша телеграмма получена) в деловом письме употребляется, когда:

- А. Необходимо подчеркнуть недостатки партнера
- Б. Само действие имеет большее значение, чем его источник
- В. Когда источник действий не очевиден
- Г. Важнее не само действие, а его источник (исполнитель)

5. Наиболее правильная форма предложения в деловом письме:

- А. Ваша просьба не может быть удовлетворена
- Б. Мы не будем выполнять Вашу просьбу
- В. Никто не будет выполнять Вашу просьбу
- Г. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена

6. В деловом письме, содержащем отрицательное решение по какому-либо вопросу, принято приводить

- А. Только само решение, обоснования приводить не нужно
- Б. Вначале решение, потом обоснование
- В. Сначала часть обоснования, потом решение, потом продолжить обоснование
- Г. Вначале обоснование, потом решение

7. Благодарственное письмо отличается от других разновидностей деловой переписки:

- А. Более строгим соблюдением формальных правил
- Б. Более свободной формой
- В. Наибольшей краткостью
- Г. Наиболее строгим соблюдением деловой лексики

8. Если ваш партнер не компетентен в деловой переписке и использовал причастные и деепричастные обороты, допустил стилистические ошибки, то вы должны:

- А. Сделать вид, что вы это не заметили
- Б. Использовать в ответе ту же терминологию, которую использует партнер
- В. Прервать контакты с таким партнером
- Г. Объяснить партнеру, что так деловые письма не составляют

9. Функции письма-запроса:

- А. Проинформировать о новой услуге, товаре, деятельности организации
- Б. Представить претензию о ненадлежащем качестве услуг
- В. Побудить адресата к предоставлению необходимой информации
- Г. Расширить личные или деловые контакты

10. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств - функция следующей разновидности делового письма:

- А. Приглашения
- Б. Заявления
- В. Рекламации
- Г. Служебной записки

11. Употребляемое в ответе на электронное письмо сокращенное слово «Re» означает:

- А. Reference (касательно)
- Б. Report (сообщение)
- В. Return (возвращать)
- Г. Respect (уважение)

12. Фраза «Прошу изучить вопрос и вынести положительное решение»:

- А. Вполне может употребляться в деловой речи
- Б. Не должна употребляться, так как написана не деловым языком
- В. Не должна употребляться, поскольку навязывает готовое решение
- Г. Построена грамматически неверно и потому не должна употребляться

13. Чтобы электронное сообщение не было случайно удалено как «спам», необходимо:

- А. Начинать письмо с личного обращения
- Б. Посылать информацию присоединенным файлом
- В. Заполнить графу «тема сообщения»
- Г. Послать письмо повторно

14. Правильная форма предложения в деловом письме:

- А. «Взятые Вами на себя обязательства не выполняются»
- Б. «Вы не выполняете взятые на себя обязательства»
- В. «Вы сорвали выполнение обязательств»
- Г. «Мне стало известно, что Вы неисполнительный человек»

15. Дело передается в суд, если в ответе на рекламацию стороны не достигли соглашения:

- А. Запрещено
- Б. Обязательно во всех случаях
- В. Предпочтительно
- Г. Возможно, но этим не следует злоупотреблять

16. Цель письма-рекламации:

А. Выражение официальной претензии в связи с невыполнением обязательств

Б. Прекращение дальнейших отношений с данным партнером

В. Выражение благодарности за успешное и плодотворное сотрудничество

Г. Рекламирование товаров и услуг, предлагаемых организацией

17. Информационное письмо применяется для всего перечисленного, кроме:

А. Информирования адресата

Б. Установления более широких деловых и личных контактов

В. Высказывания претензий

Г. Пропаганды деятельности организации

18. Сопроводительное письмо служит для того, чтобы:

А. Передать информацию о направлении адресату каких-либо документов, материалов

Б. Запросить нужную информацию у партнера, побудить к ее отправке

В. Выполнить рекламную акцию

Г. Установить первичный контакт между организациями

19. Деловое письмо-отказ преследует цель:

А. Прервать всякие отношения с партнером

Б. Отказать партнеру, но дать ему понять, что по другим вопросам сотрудничество с ним может быть продолжено

В. Показать партнеру его собственные недостатки, которые воспрепятствовали достижению соглашения

Г. Снять с себя ответственность за вынужденный отказ

20. Электронное письмо, в отличие от обычного письма:

А. Более длинное

Б. Допускает более сильные эмоциональные выражения

В. Не должно содержать компрометирующей и секретной информации

Г. Строго конфиденциально

Список используемой литературы

Источники информации	Кол- во экземпляров
1. Русский родной язык: 10—11-е классы: базовый уровень: учебник / О. М. Александрова, О. В. Загоровская, Ю. Н. Гостева [и др.]. — Москва : Просвещение, 2024. — 272 с.	Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/408740 (дата обращения: 21.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Русский язык в интернет-коммуникации: лингвокогнитивный и прагматический аспекты : монография / Т. Б. Радбиль, Л. В. Рацибурская, Е. В. Щеникова [и др.] ; под редакцией Л. В. Рацибурской. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 328 с.	Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182052 . — Режим доступа: для авториз. пользователей..
3. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва :	Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16978-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542010
4. Голубева, А. В. Русский язык и культура речи. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Голубева, З. Н. Пономарева, Л. П. Стычишина ; под редакцией А. В. Голубевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537952

Программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1. Электронный каталог библиотеки ФГБОУ ВО Казанской ГАВМ – Режим доступа: <http://ksavm.senet.ru/>
2. Образовательный портал ФГБОУ ВО Казанская ГАВМ – Режим доступа: <https://kazanveterinary.ru/moodle/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books>
4. Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru/>
5. Система «КонсультантПлюс» - Режим доступа: <https://dsm.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home&rnd=A1mMTQ>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>
7. Электронно-библиотечная система « IPR SMART» - Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/>
8. Polpred.com Обзор СМИ - Режим доступа: <https://polpred.com/news>
9. Национальная электронная библиотека НЭБ - Режим доступа: <https://rusneb.ru/>
10. Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» - Режим доступа: <https://ksavm-senet.antiplagiat.ru/>
11. Платформа ВКР-ВУЗ - размещение, хранение материалов и поиск на заимствования - Режим доступа: <http://www.vkr-vuz.ru/>