

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНО-РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ (НПИ) имени М.И. Платова»
КАМЕНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ЮРГПУ(НПИ) им. М.И. ПЛАТОВА**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Каменского института
(филиала) ЮРГПУ(НПИ)
О.А. Герновский
2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б1.В.ДВ.04.01 Культура общения в деловой документации
индекс и наименование дисциплины (модуля) (из учебного плана)

*Направление «23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин
и комплексов»*

«Сервис транспортно-технологических машин»
код и наименование направления подготовки (специальности), направленность

**программа прикладного бакалавриата
набор 2017 г.**

Кафедра Техники и технологии

Курс 2,3

Семестр 4,5

Итого по дисциплине 3/108 (ЗЕ/час.) (с учетом ЗЕ/часов на экзамен)

Каменск-Шахтинский 2017 г.

Рабочая программа составлена на основании рабочего учебного плана, утвержденного ученым советом ЮРГПУ(НПИ) протоколом № 13 от 31.08.2017г.

Рабочую программу составил(и) _____ к.и.н., доцент Россель Н.В. _____
ученое звание, степень, должность, фамилия, инициалы

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры «Естественнонаучные дисциплины, информационные технологии и управление»
(наименование кафедры)

« 31 » 08 2017 г. Протокол № 1 _____


Заведующий кафедрой «Естественнонаучные дисциплины,
информационные технологии и управление»


/ Терновский О.А./
(подпись, фамилия, инициалы)

Рабочая программа согласована на заседании кафедры
«Техники и технологии»
(наименование кафедры)

« 31 » 08 2017 г. Протокол № 1 _____

Заведующий кафедрой «Техники и технологии»


/Гасанов А.Б./
(подпись, фамилия, инициалы)



1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Культура общения в деловой документации» относится к дисциплинам по выбору блока Б1 учебного плана.

Цели изучения дисциплины:

- развитие языковой и коммуникативной компетенции студентов и формирование у них готовности к эффективной коммуникации в различных сферах профессиональной деятельности;
- формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в организации с реализацией в профессиональной деятельности концепции этикетного поведения.

Задачи курса:

- Способствовать развитию у студентов умения свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной и бытовой коммуникации, последовательно, логично, точно и выразительно излагать мысли в соответствии со стилем, жанром и условиями общения.
- Научить студентов правильно составлять и оформлять документы обиходно-делового характера и тексты научного стиля, включённые в процесс обучения в учебных заведениях высшего специального образования.
- Усвоение студентами правил составления, оформления и направление деловых (служебных) писем; требований делопроизводства и делового этикета при создании документов, обретение навыков составления деловых документов.
- Усвоение обучающимися требований и принципов формирования и поддержания профессионального (личного и корпоративного) имиджа.
- Научить основам ориентации в системе защиты служебной, коммерческой, персональной информации.
- Способствовать формированию навыков публичного общения (выступления, переписка, включая использования факсимильной и электронной почты, общение с использованием современных медиа-ресурсов, общение по телефону).

Знание делопроизводства и способов составления документов являются важной частью подготовки квалифицированных кадров, умеющих обеспечить документационное управление.

Изучение этой дисциплины помогает определить правила поведения в обществе, на производстве и в любых других ситуациях; определяет психологию общения с подчиненными, посетителями, клиентами, руководством и т.д.; способствует организации переговоров, ведению бесед и деловой переписки.

Программа дисциплины учитывает современные способы и технику создания деловых документов.

- Связь с предшествующими дисциплинами.

Изучение дисциплины «Культура общения в деловой документации» предполагает определенную интеграцию с социогуманитарными и профессиональными дисциплинами, изучаемыми студентами вузов и предполагающими наличие определенных теоретических основ и понятийного аппарата.

№ п/п	Наименование последующей дисциплины (модуля)	Семестр	Шифр компетенции последующей дисциплины (модуля), практики, ВКР
1	Иностранный язык	1-5	ОК-5; ОК-7
2	Основы деловых коммуникаций и этикета	1,2	ОК-5; ОК-6; ПК-13
3	Химия	1,2	ОПК-3; ПК-10; ПК-41
4	Материаловедение. Технология конструкционных материалов	3,4	ПК-10; ПК-41; ПК-42

5	Эксплуатационные материалы	3,4	ОПК-4; ПК-10; ПК-12; ПК-44
6	Финансы и кредит	4,5	ОК-3; ПК-10
7	Экономика на автомобильном транспорте	4,5	ОК-3; ПК-4; ПК-10

- Связь с последующими дисциплинами (модулями), практиками, ВКР:

№ п/п	Наименование последующей дисциплины (модуля)	Семестр	Шифр компетенции последующей дисциплины (модуля), практики, ВКР
1	Маркетинг	5,6	ОК-3; ПК-10; ПК-11; ПК-13
2	Безопасность жизнедеятельности	8,9	ОК-9; ОК-10; ПК-10
3	Элективные курсы по физической культуре	1-6	ОК-8; ПК-10
4	Английский язык в профессиональной коммуникации	5,6	ПК-10

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте транспортных, транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости (ПК-10).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- виды общения, основные коммуникативные качества речи;
- правила речевого этикета, нормы профессионального общения;
- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры делового общения;
- новейшие информационные технологии.

Уметь:

- ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и учитывать ценностно-смысловые ориентации различных социальных, национальных, религиозных, профессиональных общностей и групп в российском социуме;
- ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях;
- реализовывать свои коммуникативные намерения адекватно ситуации и задачам общения, возникающим в профессиональной деятельности;
- уметь свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации;
- использовать этикетные формулы в устной и письменной коммуникации (приветствие, прощание, поздравление, извинение, просьба);
- работать с электронными словарями и другими электронными ресурсами для решения лингвистических задач.

Владеть:

- грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью;
- основными особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения;
- культурой мышления, способностью к анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей их достижения;

- культурой устной и письменной речи;
- основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста (время, место, цели и условия взаимодействия);
- навыками эффективного устного делового общения;
- навыками эффективного письменного делового общения;
- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- методикой использования компьютерной техники и информационных технологий при составлении и оформлении документов.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ

№ семестра	Виды занятий	Всего часов по учебному плану	Контактная работа		Самостоятельная работа
			аудиторная *	вне-аудиторная	
4	Лекции	2	2	х	х
	Лабораторные работы	х	х	х	х
	Практические/семинарские занятия	х	х	х	х
	СРС	16	х	0,3	15,7
	СРС экз.	х	х	х	х
	Всего за 4 семестр	18	2	0,3	15,7
5	Лекции	2	2	х	х
	Лабораторные работы	х	х	х	х
	Практические/семинарские занятия	4	4/2	х	х
	СРС	80	х	0,3	79,7
	СРС зач.	4	х	0,25	3,75
	Всего за 5 семестр	90	6	0,55	83,45
ИТОГО по дисциплине		108	8	0,85	99,15

*Всего аудиторных часов/в т.ч. в интерактивной форме.

– промежуточная аттестация: зачет (5 сем.)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Контактная аудиторная работа

4.1.1. Наименование тем лекций, их содержание и объем в часах

Тема № 1. Введение в дисциплину: документ в системе управления. Общение, его сущность, структура, виды и функции. (1 час) ОК – 5, ПК – 10

Предмет, задачи, структура дисциплины.

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Исторические аспекты развития деловой коммуникации в России.

Характеристики делового общения. Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.

Документ и его функции. Способы документирования. Основные понятия. Значение документов для принятия управленческих решений. Типология служебных документов.

Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», Гражданский кодекс РФ, постановления Правительства РФ, указы Президента РФ.

Литература раздел 7 [1-16]

Тема № 2. Требования к тексту документа. Язык и стиль служебного документа. (1 час) ОК – 5, ПК – 10

Логическая структура текста документа. Рубрикация текста. Типичные ошибки в организации текста служебных документов. Классификация текстов по различным принципам. Формализованные тексты (трафарет, таблица, анкета). Требования к машинописному оформлению документа (шрифт, интервалы, поля).

Язык и стиль служебных документов. Официально-деловой функциональный стиль. Экстралингвистические признаки стиля: точность, стандартность, логичность, безличность, нейтральный тон изложения и пр. Информативность и лаконичность как конкурирующие характеристики текстового документа.

Лингвистические особенности стиля – лексические (окрашенная и нейтральная лексика, переосмысление общеупотребительной лексики, книжная лексика, юридическая и финансовая терминология, слова с официальной окраской, общеупотребительная лексика в специальном значении) и грамматические (номинативность, десемантизация глагола, расщепление глагольной семантики, использование инфинитива, настоящего времени долженствования, страдательного залога, причастия, деепричастия, числительных, производных предлогов, местоимений, цепочек родительных падежей, однородных членов предложения, вводных и вставных конструкций и др.) Использование в тексте документа клише и клишированных конструкций. Тавтология как следствие стремления документа к максимальной точности. Аббревиатуры лексические и графические.

Типичные ошибки в тексте документа и его редактирование. Корректирующие знаки и правила их применения.

Отражение требований этикета делового общения в документах.

Литература раздел 7 [1-16]

Тема № 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций. (2 часа) ОК – 5, ПК – 10

Служебная корреспонденция (письма, телеграммы, телексы, телефонограммы, факсограммы, электронные сообщения). Разновидности деловых писем (сопроводительное, запрос, предложение, приглашение, напоминание, отказ, подтверждение, рекламация и пр.). Бланки для писем. Реквизиты «приложение к тексту», «справочные данные о предприятии», «ссылка на дату и номер документа». Логическая схема расположения информации в письмах. Стандартные и трафаретные выражения в текстах писем. Речевой этикет в деловой корреспонденции. Международные письма. Некоторые отличия зарубежного делопроизводства от делопроизводства, предусмотренного российскими стандартами.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.

Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).

Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.

Принципы служебной этики. Деловая лексика.

Информационно-аналитическая работа. Защита информации.

Компьютерные технологии делопроизводства в антикризисном управлении: цели, задачи, направления. Основные понятия информационных технологий.

Системные и прикладные программные средства автоматизированного рабочего места. Автоматизация документооборота (обработки документов, контроля над исполнительской дисциплиной, хранения, поиска и организации доступа к информации) в антикризисном управлении.

Литература раздел 7 [1-16]

4.1.2. Практические (семинарские) занятия, их наименование и объем в часах

№	Наименование тем занятий	Кол-во часов	Форма контроля	Сроки контроля	Номер компетенции	Литература
1	Характеристики делового общения.	2	Устные ответы, опорные конспекты	Период сессии	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
2	Стратегии письменных деловых коммуникаций.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	Период сессии	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]

4.1.3. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрены.

4.2. Самостоятельная работа

СРС – темы и (или) разделы тем для самостоятельного изучения, в том числе конспектирование – 95,4 ч.

№	Наименование тем (разделов)	Кол-во часов	Номер компетенции	Литература
1	Типология общения. Цели и функции общения. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Исторические аспекты развития деловой коммуникации в России.	13	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
2	Характеристики делового общения. Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	13,4	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
3	Документ и его функции. Способы документирования. Основные понятия. Значение документов для принятия управленческих решений.	13	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]

	Типология служебных документов.			
4	Язык и стиль служебных документов.	13	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
5	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Отражение требований этикета делового общения в документах.	13	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
6	Служебная корреспонденция.	13	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]
7	Принципы служебной этики. Деловая лексика. Информационно-аналитическая работа. Защита информации. Компьютерные технологии делопроизводства в антикризисном управлении: цели, задачи, направления. Основные понятия информационных технологий.	17	ОК – 5, ПК – 10	7 [1 – 16]

4.3. Контактная внеаудиторная работа

СРС: – групповые консультации в течение семестра – 0,6 ч.

СРС зач. – самостоятельная работа по подготовке к зачету в период лабораторно-экзаменационной сессии – 3,75 ч.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ, ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер компетенции "ОК-5"	Формулировка компетенции: "Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия"	
Дисциплины, формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы		Этап формирования (семестр)
Индекс	Наименование	
Б1.Б.03	Иностранный язык	1-5
Б1.В.ДВ.01.02	Основы деловых коммуникаций и этикета	1,2
Б1.В.ДВ.04.01	Культура общения в деловой документации	4,5
Номер компетенции "ПК-10"	Формулировка компетенции: "Способность выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте транспортных, транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости"	
Дисциплины, формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы		Этап формирования (семестр)
Индекс	Наименование	
Б1.Б.06	Маркетинг	5,6
Б1.Б.12	Безопасность жизнедеятельности	8,9
Б1.Б.19	Материаловедение. Технология конструкционных материалов	3,4
Б1.Б.25	Эксплуатационные материалы	3,4
Б1.В.08	Химия	1,2
Б1.В.19	Элективные курсы по физической культуре	1-6
Б1.В.ДВ.02.02	Финансы и кредит	4,5
Б1.В.ДВ.04.01	Культура общения в деловой документации	4,5
Б1.В.ДВ.04.02	Экономика на автомобильном транспорте	4,5
ФТД.В.01	Английский язык в профессиональной коммуникации	5,6

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание школ оценивания. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации проводится по билетам для зачета.

Билеты для зачета включают в себя вопросы для оценки знаний, умений и навыков. Количество вопросов в билетах для зачета - 3-10.

При текущей аттестации обучающихся оценка сформированности компетенций осуществляется на занятиях:

– лекционного типа посредством опроса обучаемых, в том числе по темам и разделам тем, вынесенных для самостоятельного изучения обучаемым;

– семинарского типа посредством собеседования, устного опроса по практическим занятиям, защиты отчета по лабораторным работам.

Номер компетенции	Показатели оценивания компетенций (знания и (или) умения и (или) навыки и (или) опыт деятельности, формируемые данной компетенций)	Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования		
		1-й уровень «УЗНАВАНИЕ»	2-й уровень «ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ»	3-й уровень «ПРИМЕНЕНИЕ»
ОК-5	<p>Знать: виды общения, основные коммуникативные качества речи; правила речевого этикета, нормы профессионального общения; основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры делового общения; новейшие информационные технологии.</p> <p>Уметь: ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и учитывать ценностно-смысловые ориентации различных социальных, национальных, религиозных, профессиональных общностей и групп в российском социуме; ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; реализовывать свои коммуникативные намерения адекватно ситуации и задачам общения, возникающим в профессиональной деятельности; уметь свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации; использовать этикетные формулы в устной и письменной коммуникации (приветствие, прощание, поздравление, извинение, просьба); работать с электронными словарями и другими электронными ресурсами для решения лингвистических задач.</p> <p>Владеть: грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью; основными особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения; культурой мышления, способностью к анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей их достижения; культурой устной и письменной речи; основными дискурсивными способами реализации</p>	+	+	+

	коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста (время, место, цели и условия взаимодействия; навыками эффективного устного делового общения; навыками эффективного письменного делового общения; современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; методикой использования компьютерной техники и информационных технологий при составлении и оформлении документов.			
ПК-10	<p>Знать: виды общения, основные коммуникативные качества речи; правила речевого этикета, нормы профессионального общения; основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры делового общения; новейшие информационные технологии.</p> <p>Уметь: ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и учитывать ценностно-смысловые ориентации различных социальных, национальных, религиозных, профессиональных общностей и групп в российском социуме; ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; реализовывать свои коммуникативные намерения адекватно ситуации и задачам общения, возникающим в профессиональной деятельности; уметь свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации; использовать этикетные формулы в устной и письменной коммуникации (приветствие, прощание, поздравление, извинение, просьба); работать с электронными словарями и другими электронными ресурсами для решения лингвистических задач.</p> <p>Владеть: грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью; основными особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения; культурой мышления, способностью к анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей их достижения; культурой устной и письменной речи; основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста (время, место, цели и условия взаимодействия; навыками эффективного устного делового общения; навыками эффективного письменного делового общения; современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; методикой использования компьютерной техники и информационных технологий при составлении и оформлении документов.</p>	+	+	+

Шкала оценивания компетенций:

«отлично» или «зачтено» - обучающийся правильно, четко, аргументировано и в полном объеме изложил содержание теоретических вопросов, успешно выполнил практические задания, убедительно ответил на все дополнительные вопросы, показал высокий уровень сформированных компетенций;

«хорошо» или «зачтено» - обучающийся правильно, но недостаточно полно изложил содержание теоретических вопросов, успешно выполнил практические задания, испытывал затруднения при ответе на дополнительные вопросы, показал продвинутый уровень сформированных компетенций;

«удовлетворительно» или «зачтено» - обучающийся изложил основные положения теоретических вопросов, правильно выполнил практическое задание, испытывал серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы, показал пороговый уровень сформированных компетенций;

«неудовлетворительно» или «не зачтено» - обучающийся не справился с большинством теоретических вопросов и (или) не справился с выполнением практических заданий.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценивания знаний:

Тестовые задания

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?
 - 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
 - 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
 - 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
 - 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.
2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.
 - 1) Является формальным.
 - 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
 - 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
 - 4) Решение проблем личностного плана.
3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.
 - 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
 - 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
 - 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
 - 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.
4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?
 - 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
 - 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
 - 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
 - 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.
5. Укажите формы делового общения.
 - 1) Прием подчиненных.
 - 2) Встреча.
 - 3) Публичное выступление.
 - 4) Деловое совещание.
 - 5) Спор.
6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.
 - 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
 - 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
 - 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
 - 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.
7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.
 - 1) Установление места и времени встречи.
 - 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
 - 3) Подведение итогов беседы.
 - 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.
8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.
 - 1) Совещание с целью принятия решений.
 - 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
 - 3) Информационное совещание.
 - 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.
- 1) «Родитель» - «Ребенок».
 - 2) «Взрослый» - «Взрослый».
 - 3) «Ребенок» - «Ребенок».
 - 4) «Ребенок» - «Родитель».
10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.
- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
 - 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
 - 3) Поиск партнеров.
 - 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.
11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?
- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
 - 2) Выбор деловых костюмов.
 - 3) Подготовка документов, образцов изделий...
 - 4) Уточнение погодных условий.
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.
- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
 - 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
 - 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
 - 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.
13. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.
- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
 - 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
 - 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
 - 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.
14. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.
- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
 - 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
 - 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
 - 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.
15. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:
- 1) публичное выступление
 - 2) деловые переговоры
 - 3) неформальная вечеринка сотрудников.
 - 4) беседа с клиентом
16. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это
- 1) коммуникативная культура
 - 2) культура деловой переписки.
 - 3) культура речи.
 - 4) культура обслуживания клиентов
17. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:
- 1) сразу
 - 2) после 5-го звонка
 - 3) до 4-го звонка
 - 4) выждав несколько минут
18. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:
- 1) инициатор разговора
 - 2) тот человек, которому звонили
 - 3) более молодой
 - 4) более вежливый
19. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:
- 1) говорите.
 - 2) Алло.
 - 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
 - 4) да, я вас слушаю.
20. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо
- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
 - 2) попросить звонившего перезвонить позже.

- 3) проигнорировать звонок.
- 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

Материалы для оценивания умений и навыков:

1. Составить типовую инструкцию по делопроизводству в федеральных органах власти.
2. Составить перечень основных нормативных актов, регламентирующих делопроизводство.
3. Индивидуальные задания по работе с ГОСТ Р 7.0.97-2016 (ГОСТ Р 6.30-2003) «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
4. Составить примеры оформления бланков организаций.
5. Составить основные образцы ОРД.
6. Составить образец информационно-справочной документации.
7. Составить образец распорядительной документации.
8. Составить примерный перечень документов, подлежащих утверждению.
9. Составить примерный перечень документов, на которых ставится гербовая печать.
10. Перечислить типовые сроки исполнения документов.
11. Составить отраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, учреждениях, организациях.
12. Составить образец делового письма.
13. Перечислить основные рекомендуемые формулировки официальных писем.
14. Индивидуальные задания по работе с ГОСТ Р 51506–99 «Конверты почтовые. Технические требования. Методы контроля».
15. Сроки хранения документов.

Тесты

В тесте необходимо выбрать правильный ответ (их может быть несколько) или указать последовательность объектов.

1. Документ – это:
 1. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
 2. Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений.
 3. Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.
2. Подлинник документа – это:
 1. Первый или единственный экземпляр документа.
 2. Экземпляр документа, с которого снята копия.
3. Юридическая сила документа – это:
 1. Особенности внешнего оформления документа.
 2. Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера.
 3. Способность документа порождать определенные правовые последствия.
4. Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?
 1. Да.
 2. Да, по соглашению сторон информационного обмена.
 3. Нет.
5. Какой из перечисленных реквизитов не относится к реквизитам удостоверения?
 1. Гриф утверждения.
 2. Печать.
 3. Отметка о заверении копии.
 4. Виза согласования.
 5. Подпись.
6. В какой последовательности должны быть расположены наименования в бланке письма филиала организации?
 1. Открытое акционерное общество.
 2. (ОАО «Сибнефть»).
 3. Филиал в городе Ханты-Мансийске.
 4. «Нефтяная компания “Сибнефть”».
7. Какие реквизиты включаются в бланк письма?
 1. Место составления или издания документа.
 2. Заголовок к тексту.
 3. Наименование организации.

4. Товарный знак (знак обслуживания).
5. Наименование вида документа.
6. Адресат.
7. Справочные данные об организации.
8. На каком экземпляре делового письма, подготовленном для отправки адресату по почте, проставляются визы?
 1. На подлиннике, отправляемом адресату.
 2. На копии, помещаемой в дело организации.
9. Что должен сделать работник организации, визирующий документ, если он не согласен с его содержанием?
 1. Отказаться от визирования документа.
 2. Завизировать документ, выразив свое мнение.
10. Какой вариант заголовка к письму вы считаете правильным?
 1. О договоре поставки.
 2. О невыполнении договора поставки от 12.08.2005 № 45/67.
 3. О невыполнении договора.
11. Как должна быть оформлена подпись, если заместитель руководителя организации имеет право подписывать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?

Л.И. Садиков	Подпись	1. Генеральный директор
О.П. Ремизов	2. Зам. генерального директора	Подпись
О.П. Ремизов	Подпись	3. И.о. генерального директора
12. Как должна быть оформлена подпись в письме, если коммерческий директор фирмы (Н.И. Старков) находится в отпуске, а исполнение его обязанностей приказом возложено на заместителя коммерческого директора (Е.Д. Табакова)?

Е.Д. Табаков	Подпись	1. Коммерческий директор
Е.Д. Табаков	2. Зам. коммерческого директора	Подпись
Е.Д. Табаков	3. И.о. коммерческого директора	Подпись
13. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?
 1. Да.
 2. Нет.
14. Какое письмо заверяется печатью?
 1. Гарантийное письмо.
 2. Коммерческое предложение.
 3. Письмо-просьба.
15. Какой вариант оформления отметки о наличии приложения в сопроводительном письме является правильным?
 1. Приложение: упомянутое на 3 л. в 1 экз.
 2. Приложение: по тексту на 3 л. в 1 экз.
 3. Приложение: на 3 л. в 1 экз.
16. Должен ли исполнитель, подготовивший текст письма, визировать документ?
 1. Да.
 2. Нет.
17. Какие нормы применяются для расчета численности делопроизводственного персонала?
 1. Нормы выработки.
 2. Нормы времени.
 3. Нормы управляемости.
 4. Нормы обслуживания.
18. Какой вариант формулировки пункта распорядительной части приказа является правильным?
 1. Главному бухгалтеру подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.
 2. Главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.
 3. Главному бухгалтеру ООО «Агат» П.Л. Дмитриеву подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

4. Поручить главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

19. Документооборот – это:

1. Передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения.

2. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

3. Движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.

20. Является ли задача совершенствования форм и методов работы с документами задачей службы ДОУ?

1. Да.

2. Нет.

21. Какой документ относится к нерегистрируемому?

1. Письмо-запрос.

2. Жалоба гражданина.

3. Сопроводительное письмо.

4. Рекламное письмо.

22. Должен ли работник службы ДОУ, осуществляющий контроль за исполнением документов, напоминать исполнителям о приближении сроков исполнения находящихся у них документов?

1. Да.

2. Нет.

23. Каков максимальный срок исполнения обращений граждан? .

1. 15 дней.

2. 30 дней.

3. 45 дней.

4. 60 дней.

24. В каких днях устанавливаются сроки исполнения документов?

1. В календарных днях.

2. В рабочих днях.

25. Кто может перенести срок исполнения поручения, полученного из вышестоящей организации?

1. Руководитель организации, исполняющей поручение.

2. Руководитель вышестоящей организации.

3. Служба ДОУ организации, исполняющей поручение.

26. Какой из классификаторов может использоваться при регистрации поступающих документов?

1. Классификатор должностных лиц.

2. Классификатор видов продукции.

3. Классификатор единиц административно-территориального деления.

27. Какой документ составляется при необходимости зафиксировать сложившуюся ситуацию или обнаруженные факты?

1. Протокол.

2. Справка.

3. Акт.

28. Какой документ требует утверждения руководителем организации?

1. Положение о бухгалтерии.

2. Справка о задолженности предприятия.

3. Письмо-запрос о предоставлении информации.

4. Протокол заседания совета директоров.

29. Каким образом в организации распределяются обязанности между руководством, в том числе право подписывать документы?

1. Устанавливаются в соответствии с устными распоряжениями руководителя.

2. Устанавливаются приказом руководителя.

3. Устанавливаются в инструкции по делопроизводству.

30. Сколько экземпляров приказа подписывает руководитель?

1. Несколько.

2. Два.

3. Один.

31. На кого может быть возложен контроль за исполнением в последнем пункте приказа?

1. На руководителя структурного подразделения.

2. На заместителя руководителя организации.
32. Какое утверждение является правильным?
1. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел и номенклатуры дел структурных подразделений.
 2. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел.
 3. В каждой организации должны быть только номенклатуры дел структурных подразделений.
33. Какие признаки отражены в заголовке дела: «Протоколы заседаний Совета директоров общества»?
1. Корреспондентский.
 2. Номинальный.
 3. Авторский.
 4. Предметно-вопросный.
34. Какой заголовок дела вы считаете правильным?
1. Документы о строительстве торгового центра.
 2. Расчеты, сметы, планы работ, переписка и другие документы о строительстве торгового центра.
 3. Документы о строительстве торгового центра (расчеты, сметы, планы работ, переписка и др.).
35. Допустимо ли формировать переписку в дела по принципу: «Входящая корреспонденция», «Исходящая корреспонденция»?
1. Да.
 2. Нет.
36. Можно ли помещать в одно дело документы временного и постоянного сроков хранения?
1. Да.
 2. Нет.
37. В какое дело помещается внутренняя опись?
1. Личное дело.
 2. Приказы организации по личному составу.
 3. Переписка с органами власти и управления.
38. В каком году можно уничтожить документы, созданные в 2000 г. и имеющие срок хранения 10 лет?
1. В 2010 году.
 2. В 2011 году.
 3. В 2012 году.
39. На каком этапе обработки дела проводится нумерация листов?
1. При обработке дела для передачи на архивное хранение.
 2. По завершении делопроизводственного года.
 3. При помещении исполненных документов в дело.
40. Какие три вида описей дел составляются в организации при подготовке дел для передачи на архивное хранение?
1. Опись приложений к документам.
 2. Опись дел постоянного хранения.
 3. Опись дел временного до 10 лет хранения.
 4. Опись дел по личному составу.
 5. Опись дел временного свыше 10 лет хранения.
 6. Опись дел, подлежащих уничтожению.
41. На каком этапе утверждаются акты о выделении документов с истекшими сроками хранения к уничтожению?
1. До утверждения описей дел.
 2. После утверждения описей дел.
 3. Одновременно с утверждением описей дел.
42. Кто утверждает номенклатуру дел организации, описи документов и акты о выделении документов к уничтожению?
1. Экспертная комиссия организации.
 2. Руководитель организации.
 3. Архив, принимающий документы данной организации на хранение.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для использования интерактивных форм проведения занятий, в частности применение ИТ-методов, необходимо соответствующее материально-техническое обеспечение. Этим требованиям отвечает кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин - аудитория № 208: на базе 14 ПК, объединенными в локальную сеть с выходом в Интернет, мультимедийная доска, проектор, принтер, сканер, телевизор. В процессе обучения используются современные программно-методические комплексы.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная учебная литература

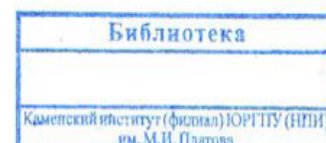
1. Документоведение: учебник/ Куняев Н.Н., Уралов Д.Н., Фабричных А.Г.; под ред. проф. Н.Н. Куняева - М: Логос, 2011. - 178 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/179289>
2. Куняев Н.Н., Фабричных А.Г., Демушкин А.С., Кондрашова Т.В. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот: Учебник. - М.: Логос, 2011. - 452 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/179577>
3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учебное пособие. - М.: Омега-Л, 2010. - 207 с. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21551530>
4. Офис-менеджер: Практическое пособие/Волгина И.В./Дашков и К, 2014 г. - 452 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174178>
5. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ Загорская Л.М. - НГТУ, 2012. - 292 с. – режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/186313>

Дополнительная учебная литература

6. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие (гриф УМО) / Н. П. Крюкова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 268 с.
7. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник / И. Н. Кузнецов. - М.: Юрайт, 2010. - 576 с.
8. Ватолина М.В. Делопроизводство в вопросах и ответах: учебное пособие / М. В. Ватолина. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 318 с.
9. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов/ В. В. Галахов [и др.]; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. - М.: Проспект, 2009. - 480 с.
10. Березина Н.М. Современное делопроизводство: учебное пособие / Н. М. Березина, Е. П. Воронцова, Л. М. Лысенко. - СПб. : Питер, 2004. - 256 с.
11. Правила оформления документов в MS Office /Сибирское университетское издательство, 2008 г. - 112 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/178903>
12. Технологии подготовки документов на основе кибернетических методов / Черников Б.В., Финансы и статистика, 2009 г. - 208 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/65931>

Информационные справочные системы, профессиональные базы данных.

Бесплатная электронная библиотека WWW.NAUKA.X-PDF.RU
Издательский центр «Академия» <http://www.academia-moscow.ru>
Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
ЭБС www.knigafund.ru
ЭБС <http://e.lanbook.com/>



Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Microsoft Windows 7,8,10 лицензия 7005946482.
2. Microsoft Office 2007 Professional Plus лицензия 42947565

