

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г.

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 23.11.2024 15:14

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«21» ноября 2024 г. протокол №4



Рабочая программа дисциплины

Делопроизводство и деловое общение

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы Торговая логистика территорий

Квалификация бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело

Рабочая программа дисциплины разработана *доцентом кафедры* Территориального управления и планирования *к.э.н Кузьминой А.А., Толпаровым Э.Б.*

Рецензент: *д.э.н., профессор кафедры* Территориального управления и планирования *Васильева И.В.*

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Универсальная компетенция	
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать (З): Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности нормы права и методические документы в области делопроизводства. Уметь (У): Умеет определять круг задач для построения эффективной системы делопроизводства и документооборота, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Владеть (В): владеет практическим опытом применения нормативно-методической базы решения задач в области делопроизводства и документооборота.

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Делопроизводство и деловое общение» (Б1.О.14) относится к обязательной части формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы высшего образования 38.03.06 Торговое дело.

Цель изучения дисциплины «Делопроизводство и деловое общение» — сформировать у студентов комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для эффективного ведения деловой переписки, подготовки и оформления официальных документов, а также для успешного профессионального общения в различных деловых ситуациях. Это поможет студентам развить компетенции, необходимые для успешной работы в профессиональной среде и эффективного взаимодействия с коллегами, партнёрами и клиентами.

Для реализации поставленной цели, в процессе освоения дисциплины «Делопроизводство и деловое общение» были сформированы следующие задачи:

- Научить студентов правильно оформлять официальные документы в соответствии с действующими нормативами и стандартами.
- Ознакомить студентов с современными технологиями организации документооборота предприятий и организаций.
- Обеспечить усвоение основных правил обработки и хранения документов.
- Ознакомить обучающихся с требованиями нормативных правовых актов, регламентирующих порядок создания и движения документов;
- Ознакомить с правилами составления и оформления управленческих документов;
- Сформировать у студентов навыки составления и оформления основных управленческих документов;
- Ознакомить с правилами составления и оформления деловых писем;
- Научить студентов применять современные информационные технологии для ведения делопроизводства и организации делового общения;
- Развить навыки анализа деловых ситуаций и выбора наиболее подходящих форм

и методов общения.

- Обучить студентов техникам эффективного делового общения, включая вербальные и невербальные средства коммуникации.
- Познакомить студентов с этическими нормами и правилами поведения в деловой среде.
- Развить способность анализировать и оценивать эффективность деловых коммуникаций, выявлять и устранять коммуникативные барьеры.
- Развить умение вести деловые переговоры, аргументировать свою позицию и находить компромиссы.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	2 курс 4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	16
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	8
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	87,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	Зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код ИДК
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятель ной работы		
Раздел 1. Организация работы с документами	22	4	18	Практическая работа, доклад, тестирование	УК-2
1.2. Цели, задачи и принципы современного делопроизводства	7	1	6		
1.2 Организация документооборота на предприятии	8	2	6		
1.3 Электронный документооборот в организации	7	1	6		
Раздел 2. Составление и оформление документов	32	6	26	Практическая работа, доклад, тестирование	УК-2
2.1 Современные требования к оформлению документов	8	1	7		
2.2 Бланки служебных документов	8	1	7		
2.3 Составление организационно-распорядительных и информационно справочных документов	8	2	6		

2.4 Требования к составлению и оформлению писем	8	2	6		
Раздел 3. Этика и культура делового общения	49,75	6	43,75	Практическая работа, доклад, сообщение, тестирование	УК-2
3.1 Виды, формы и особенности делового общения	9	1	8		
3.2 Язык делового общения Вербальные и невербальные средства общения.	8	1	7		
3.3 Деловой этикет и протокол	8,75	1	7,75		
3.4 Этика делового общения	8	1	7		
3.5 Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации	8	1	7		
3.6 Организация деловых переговоров	8	1	7		
Итого за курс	103,75	16	87,75	-	
Промежуточная аттестация	0,25	0,25			
Контроль	4			Итоговое тестирование	
ИТОГО по дисциплине	108	12	92	-	

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Задача (практическое задание, лабораторная работа)	Средство оценки умения применять полученные теоретические знания в практической ситуации. Задача (задание) должна быть направлена на оценивание тех компетенций, которые подлежат освоению в данной дисциплине, должна содержать четкую инструкцию по выполнению или алгоритм действий.	Комплект задач и заданий
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
15	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений

4.2 Содержание дисциплины по разделам и темам

Раздел 1. Организация работы с документами

Цель – рассмотреть этапы документооборота в организации, с применением АСУ.

Задачи: ознакомить студентов с этапами прохождения документов; изучить порядок работы с личными и служебными документами; обеспечить усвоение основных правил обработки документов с применением АСУ; ознакомить слушателей с современными технологиями организации документооборота предприятий и организаций.

Перечень учебных элементов раздела:

- 1.2. Цели, задачи и принципы современного делопроизводства
- 1.2 Организация документооборота на предприятии
- 1.3 Электронный документооборот в организации

Раздел 2. Составление и оформление документов

Цель – изучение требований и нормативно-методических документов к составлению и оформлению организационно-распорядительных и информационно-справочных документов.

Задачи: приобретение навыков применения нормативно-правовых актов, методических документов, регламентирующих вопросы делопроизводства и документооборота; приобретение теоретических и практических навыков в оформлении организационно-распорядительных и информационно-справочных документов. сформировать у обучающихся практические навыки грамотного оформления писем, с учетом положений нормативных документов.

Перечень учебных элементов раздела:

- 2.1 Современные требования к оформлению документов
- 2.2 Бланки служебных документов
- 2.3 Составление организационно-распорядительных и информационно справочных документов
- Требования к составлению и оформлению писем

Раздел 3. Этика и культура делового общения

Цели – приобретение теоретических и практических навыков в области делового общения, соблюдении принципов и правил делового общения в профессиональной сфере.

Задачи – изучение методов и специфики делового общения, правил делового этикета и особенностей делового протокола, соблюдение правил ведения переговоров, проведения публичных мероприятий, совещаний. Изучение правил поведения в различных ситуациях при деловом общении для достижения необходимых результатов и налаживания деловых контактов для дальнейшего сотрудничества с деловыми партнерами.

Перечень учебных элементов раздела:

- 3.1 Виды, формы и особенности делового общения.
- 3.2 Язык делового общения Вербальные и невербальные средства общения.
- 3.3 Деловой этикет и протокол
- 3.4 Этика делового общения
- 3.5 Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации
- 3.6 Организация деловых переговоров

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц
----------	---

1.	Методические указания по изучению дисциплины «Делопроизводство и деловое общение», 35 стр, 2025 г
----	---

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины *

Печатные учебные издания в библиотечном фонде *

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц	Количество экземпляров в библиотеке
1.	Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. - М. : Юрайт, 2017. - 477с.	
2.	Панасенко Ю.А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления. - М. : РИОР:ИНФРА-М, 2016. - 112с.	
3.	Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 304с.	
4.	Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. - М. : ИНФРА-М, 2014.	
5.	Рогожин, М.Ю. Делопроизводство. - М. : Проспект, 2010. - 228с.	
6.	Басаков М.И. Делопроизводство.. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. - 192с.	
7.	Кузнецов И.Н. Делопроизводство : учеб. - справ. пособие / И.Н.Кузнецов. - 6е изд., перераб.и доп. - М. : Дашков и К", 2011. - 459с.	
8.	Кемпинский Э.В. История организации делопроизводства в России X-начала XX в. - Ставрополь, 2006. - 143с.	

**В случае использования печатных изданий указывается литература, которая имеется в наличии в библиотеке академии в печатном виде из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий на одного обучающегося из числа лиц одновременно осваивающих данную дисциплину.*

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС)**:

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
1.	Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для вузов / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с.	https://urait.ru/bcode/510372
2.	Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с.	https://urait.ru/bcode/511417
3.	Шувалова, Н. Н. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с.	https://urait.ru/bcode/531239
4.	Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com/book/119351

5.	Мамай, О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. - Самара: СамГАУ, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-88575-498-9. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» :	https://e.lanbook.com/book/109425
Дополнительная		
6.	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с.	https://urait.ru/bcode/513409
7.		

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ
	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
	Российская Государственная библиотека [электронный ресурс].	http://www.rsl.ru
	Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	http://www.ecsocman.edu.ru
1.	Информационно-справочная система «Гарант	https://www.garant.ru/
2.	Информационно-справочная система «Консультант Плюс»	http://www.consultant.ru/
3.	Сайт «Архивы России» под эгидой Федерального архивного агентства (Росархива)	http://www.rusarchives.ru
4.	Справочно-правовая система «Консультант плюс»	http://www.consultant.ru/
5.	Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД)	http://www.vniidad.ru
6.	Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии»	www.delo-press.ru

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>

Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*
Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Каб. 129. Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная)	Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный
Для занятий семинарского типа, групповых консультаций, промежуточной аттестации	Учебно-административный корпус. Каб. 125. Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная)	Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный

<i>Для самостоятельной работы</i>	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Делопроизводство и деловое общение

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) программы Торговая логистика территорий

Квалификация бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2024 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Индикаторы достижения компетенций	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Пороговый (удовлетворительно)	Знает: необходимые для осуществления профессиональной деятельности нормы права и методические документы в области делопроизводства. Умеет: определять круг задач для построения эффективной системы делопроизводства и документооборота, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Владеет: практическим опытом применения нормативно-методической базы решения задач в области делопроизводства и документооборота.	Практическая работа, тест, доклад
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: необходимые для осуществления профессиональной деятельности нормы права и методические документы в области делопроизводства. Умеет уверенно: определять круг задач для построения эффективной системы делопроизводства и документооборота, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Владеет уверенно: практическим опытом применения нормативно-методической базы решения задач в области делопроизводства и документооборота.	Практическая работа, тест, доклад
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшиеся систематические знания: необходимые для осуществления профессиональной деятельности нормы права и методические документы в области делопроизводства. Имеет сформировавшееся систематическое умение: определять круг задач для построения эффективной системы делопроизводства и документооборота, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Показал сформировавшееся систематическое владение: практическим опытом применения нормативно-методической базы решения задач в области делопроизводства и документооборота.	Практическая работа, тест, доклад

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены не	Выполнено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Доклад	Задание не выполнено	Цель и задачи, рассматриваемые в докладе достигнуты частично. Актуальность темы определена неубедительно и выявлены	Цель и задачи выполнения рассматриваемой темы в докладе достигнуты. Актуальность темы	Цель и задачи поставленной темы доклада достигнуты. Актуальность темы исследования корректно и

		значительные отклонения от требований методических указаний.	подтверждена. Работа выполнена с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	полно обоснована. Презентация выполнена согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

**КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине
«Делопроизводство и деловое общение»**

Раздел 1. Организация работы с документами

Темы докладов

Задание 1. Подготовьте доклад с презентацией по одной из предложенных тем (доклад на 7-10 минут, презентация 15-25 слайдов)

1. Организация документооборота: основные правила и этапы.
2. Этапы развития делопроизводства в России.
3. Служба делопроизводства и документационного обеспечения управления.
4. Нормативно-правовая база современного делопроизводства.
5. Организационные кадровые документы: состав, содержание, порядок подготовки и оформления.
6. Анализ документооборота и методы его совершенствования
7. Система «Дело» основной функционал (с примерами)
1. Ведение кадрового делопроизводства.
2. Работа с конфиденциальными документами
3. Компьютерные технологии в делопроизводстве
4. Анализ документооборота и методы его совершенствования
5. Система «Дело» основной функционал (с примерами)
- 6.
7. Организация службы документационного обеспечения управления на предприятии.
8. Особенности деловой переписки с зарубежными партнерами
9. Использование информационных технологий как инструмент повышения эффективности
10. Технические средства, упрощающие ведение делопроизводства на предприятии.
11. Концепция электронного офиса.

Примеры заданий для выполнения на практических занятиях

Задание 2. Составьте организационную структуру службы ДОУ Вашей организации. Установите перечень нормативных документов, которыми пользуются сотрудники службы ДОУ.

Задание 3. Определите последовательность работы с входящими, внутренними и исходящими документами, выбрав необходимые действия из приведенных ниже операций:

- отправка документа;
- контроль исполнения документа;
- проставление отметки о поступлении документа;
- проставление отметки о направлении документа в дело;
- определение сроков хранения документа;

- исполнение документа;
- составление проекта документа;
- регистрация документа;
- согласование проекта документа;
- вскрытие конверта и проверка вложений;
- подшивка документа в дело;
- проверка правильности адресования;
- заполнение регистрационной карточки;
- передача документа исполнителю;
- проверка правильности оформления документа;
- передача документов руководителю;
- подписание документа руководителем;
- рассмотрение документа руководителем и фиксирование своего решения в резолюции;
- предварительное рассмотрение (сортировка, разметка) документов.

Ответ оформите в виде таблицы.

Входящие документы	Исходящие документы	Внутренние документы

Задание 4. Решите задачи.

1. В приемную руководителя ООО «Книга» поступило 10 писем, среди которых одно письмо было вскрыто, у другого - надорван конверт, третье письмо по ошибке почтовой службы поступило не по адресу, четвертое письмо имело личный характер. Какие действия должен предпринять помощник руководителя?

2. Секретарь руководителя И. Н. Куркова, выйдя на работу после отпуска, увидела на столе неразобранную корреспонденцию. На части писем уже стояли отметки о поступлении документов в организацию. Разбирая корреспонденцию, она вновь зарегистрировала все лежащие на столе документы. Правильны ли действия И. Н. Курковой? Обоснуйте свой ответ. Каковы должны быть действия секретаря в данной ситуации?

3. К помощнику руководителя обратился сотрудник организации с просьбой найти письмо, полученное месяц назад от вышестоящей организации. Что должен предпринять помощник руководителя?

4. Секретарь директора ООО «БИКМАКС» А. Н. Куликова обнаружила, что поручение директора не было выполнено в указанные в резолюции сроки. Каковы должны быть действия секретаря директора?

5. Заказное письмо было доставлено в ООО «Стройсуинвест- холл» в субботу в 22:00 и принято службой охраны под роспись в бланке доставленной организации. В понедельник утром письмо передали помощнику руководителя. Какой датой он должен зарегистрировать корреспонденцию?

Задание 5. Оформить журнал учета входящих документов: номер документа 171/-3; срок исполнения 27.12 2021; исполнитель Сергеев; дата документа 18.12.2021; исходящий № 1-2/82; автор-отправитель ЗАО «Эра»; краткое содержание (заголовок) дата поступления документа 21.12.2021 о сокращении поставок ТНТ 22.12.2007; подпись исполнителя Сергеев.

Задание 6. Оформить журнал учёта исходящих документов: № п/п 152 153; исполнитель Разин; краткое содержание дата документа 21.12.2021 о предоплате по контракту № 88/117 22.12.2021; адресат (кому) ЗАО «Пилот» ; № дела 4-7.

Задание 7. Оформить журнал учёта внутренних документов: № документа 88; дата документа 08.01.2021; кто подписал Иванов; краткое содержание об изменении штатного расписания; отметка об исполнении Сидоров.

ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Номер документа	Дата документа	Автор-отправитель	Исходящий №	Краткое содержание (заголовок)
171/1-3	18.12.2007	ЗАО «Эра»	1-2/82	Дата поступления 21.12.2007 О сокращении поставок ТНТ 22.12.2007

Исполнитель	Подпись исполнителя	Срок исполнения	Примечания
Сергеев	<i>Сергеев</i>	27.12.2007	

ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

№ п/п	Адресат (кому)	Краткое содержание (заголовок)	Исполнитель	№ дела	Примечание
152	ЗАО «Пилот»	Дата документа 21.12.2007 О предоплате по контракту № 28/117 22.12.2007	Разин	4-7	
153					

ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ

Дата	Индекс	Кто подписал	Краткое содержание	Отметка об исполнении
08.01.2007	88	Директор Иванов	Об изменении штатного расписания	Сидоров

Задание 8. Секретарь-помощник руководителя, предварительно просмотрев документацию, поступившую в организацию, передает ее всю руководителю. При этом в папку с документами вкладывается письменный комментарий, включающий сведения о составе документов, вопросах, содержащихся в них, от кого получены документы и кому адресованы.

Правильно ли в учреждении понимают назначение операции «предварительное рассмотрение документов»?

Контрольные вопросы:

8. Какие этапы проходят документы, отправленные организацией? Представьте краткую характеристику.

9. Какие документы называют поступающими, отправляемыми и внутренние?

10. Какими документами руководствуются при проектировании и рационализации документооборота?

Раздел 2. Составление и оформление документов

Темы докладов

Задание 1. Подготовьте доклад с презентацией по одной из предложенных тем (доклад на 7-10 минут, презентация 15-25 слайдов)

1. Стилистика текста деловых писем.
2. Офисные средства работы с документами
3. Значение документа в управленческой деятельности, классификация служебных документов.
4. Унификация и стандартизация документов.
5. Особенности оформления информационно-справочной и кадровой документации.
6. Особенности деловой переписки с зарубежными партнерами
7. Порядок составления делового письма (привести примеры).

Примеры тестов

1. Какой документ фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях?

- а) служебное письмо;
- б) служебная записка;
- в) протокол;
- г) акт.

2. Что является датой протокола?

- а) дата заседания;
- б) дата утверждения;
- в) дата подписания;
- г) у протокола нет даты.

3. Кто занимается составлением и оформлением протокола?

- а) председатель заседания;
- б) секретарь заседания;
- в) секретарь генерального директора;
- г) директор фирмы.

4. Работнику неправильно внесли запись о приеме на работу в трудовую книжку. В каком порядке нужно внести исправления?

- а) зачеркнуть неправильную запись и ниже написать правильную;
- б) признать неправильную запись недействительной и ниже написать правильную.

5. Вносятся ли в трудовую книжку сведения о взысканиях?

- а) да;
- б) нет;
- в) не вносятся, за исключением случаев, когда дисциплинарным взысканием является увольнение.

6. В какие сроки должна быть оформлена трудовая книжка работнику, принятому на работу впервые?

- а) не позднее 7 дней;
- б) не позднее 10 дней;
- в) не позднее 5 дней.

7. Какой способ указания цифр при оформлении трудовой книжки правильный?

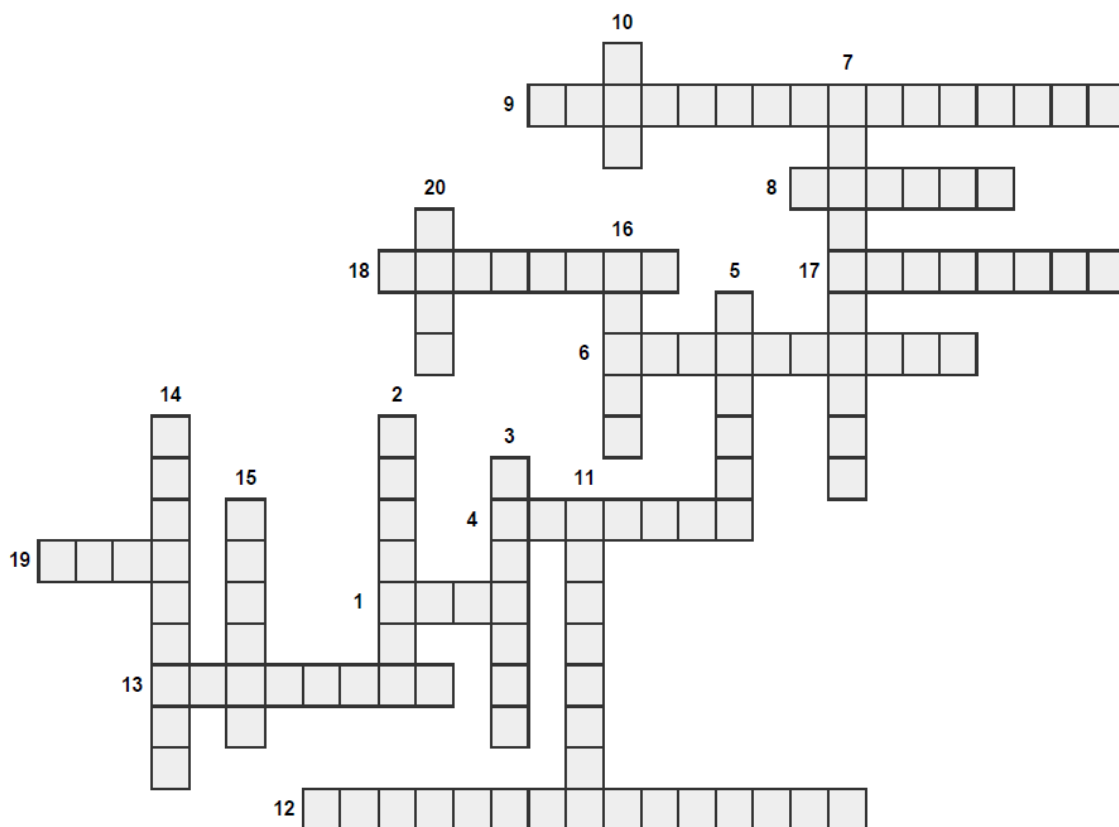
- а) 06.10.2018;
- б) 06 октября 2018 г.;
- в) 6.10.2018;
- г) 06.X.2018.

8. Работник отказался получить на руки свою трудовую книжку при увольнении. Что по закону обязательно должен сделать работодатель?

- а) направить работнику уведомление о необходимости явиться за трудовой книжкой либо дать согласие на отправку ее по почте;
- б) составить акт об отказе работника получить трудовую книжку и ждать, когда работник придет за книжкой;
- в) отправить трудовую книжку работнику по почте;
- г) ничего не делать, просто ждать, когда работник придет за трудовой книжкой.

Примеры заданий для выполнения на практических занятиях

Задание 9. Решите кроссворд



По горизонтали:

- 1. реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа.
- 4. реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица.
- 6 - присвоение порядкового номера дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждений, проставляемые на обложке дела.
- 8. письменное предложение о заключении договора (контракта) на определенных условиях.
- 9. запись информации на различных носителях по установленным правилам, обеспечивающим ее юридическую силу.
- 12. движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки.
- 13 образец, эталон, модель принимаемые за исходные для сопоставления с ними других предметов.

17. обязательный элемент оформления официального документа
- 18 документ, фиксирующий ход заседания, совещания.
19. совокупность документов (или документ), сформированных по какому-либо признаку (видам документов, вопросам, корреспондентам и т.д.), помещенных в обложку.

По вертикали:

2. документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений и условий их регулирования.
3. Документ, содержащий информационно-справочные, аналитические или отчетные сведения, представляемый руководству.
5. элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах, предусмотренных нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.
7. это совокупность различных сведений, система организованных данных, отражающих процессы и события окружающего мира.
10. документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.
11. информация на материальном носителе, имеющая юридическую силу.
14. перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (оборотная и т.п.)
15. правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности;
16. юридически оформленный перечень документов.
20. это реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию

Задание 10. Внимательно изучите раздел 5 «Оформление реквизитов документов» ГОСТ Р 7.0.97–2016. Выполните задания, в случае необходимости добавьте недостающую информацию:

Номер и наименование реквизита	Месторасположение реквизита (по Госту)	Вид документа (в каких документах используется данный реквизит)	Как располагается и в каких случаях указывается в документах
Виза			
Подпись			
Отметка о заверении копии документа			
Наименование должности лица			
Справочные данные об организации			
Дата документа			
Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа			

Задание 11. Найдите и исправьте ошибки в оформлении реквизитов:

А. П. Кремлевой Директору МАОУ СОШ № 201	ОАО «Крестраж» Генеральному директо- ру ОАО «Крестраж» Принцеву Г. В.	Сидоровой М. Б. 620100, Екатеринбург, Ул. Восточная, 256, кв. 5
УТВЕРЖДАЮ: Директор МБОУ СОШ № 7 А. Г. Панкратова _____ 2.02.2018	УТВЕРЖДАЮ Директор ФГБОУ ВО «Уральский педагогич- еский университет» _____ А. В. Жуковский 10.3.2018 г.	УТВЕРЖДЕНО Приказ директора АО «Василек» От 07.02.18. № 67
СОГЛАСОВАНО Главный бухгалтер _____ Ковалевская Е. Н. 05.09.2018 г.	СОГЛАСОВАНО: Протокол заседания Ученого совета уни- верситета от 28.10.18 № 4 а /486	Замначальника по ос- новной деятельности: _____ Г. С. Ларионов 08.07.18
Юрисконсульт: Замечания прилагаются _____ Н. В. Гоголевский	Замечания к проекту прилагаются на от- дельном листке _____ 15.08.2018	Решение ученого сове- та университета, 23.11.2018, № 13/85. Ректор _____ И. И. Иванов
Вениаминов Иван Пет- рович Тел. (343) 92–01–43	Исполнитель: замди- ректора 132–18–13 Отдел маркетинга	Отправлен факс В дело № 01–01–03 _____ П. С. Егоров

Задание 12. ООО «Гостиный двор» направило гарантийное письмо директору павильона Всероссийского выставочного центра с просьбой об аренде выставочной площади (300-400 кв. м) для проведения с 13 ноября по 31 декабря текущего года Всероссийской рождественской ярмарки обуви. Составьте и оформите гарантийное письмо.

Порядок выполнения задания:

1. Деловое письмо оформите на бланке для писем с угловым расположением постоянных реквизитов.
2. Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.
3. В тексте гарантийного письма содержится просьба в адрес корреспондента и юридически значимая формула: «Оплату (предоставление услуг и т.д.) гарантируем», а также банковские реквизиты, например. Сч. № 40705810600000000009 в КБ «МЕНАТЕП», БИК 048222242, корр/счет КБ «МЕНАТЕП» в ОПЕРУ ГУ ЦБ РФ по г. Москве - № 30100820600000000341.
4. Гарантийные письма всегда подписываются двумя лицами: руководителем организации и главным бухгалтером, а также заверяются печатью.

Задание 13. Начальник Управления организационно-методического обеспечения работы с документами при администрации города подготовил докладную записку, адресованную управляющему делами администрации города, об увеличении штатной численности отдела на две должности: инспектора и старшего инспектора. Причиной послужило значительное увеличение обрабатываемой корреспонденции, поступающей в связи с предстоящими выборами главы городской администрации. От имени начальника управления составьте внутреннюю докладную записку.

Порядок выполнения задания:

1. Докладная записка является внутренним документом и адресуется руководителю.
2. Внутренние записки пишут на листе бумаги формата А4 с угловым расположением постоянных реквизитов.
3. Текст докладной записки делится на две части: первая - констатирующая (описательная), где излагаются имевшие место факты или описывается ситуация, и вторая - где излагаются предложения, просьбы.
4. Подписывает внутреннюю докладную записку составитель.

Задание 14. Составить письмо-запрос в адрес фирмы «Бриз» с просьбой сообщить, по какой цене и на каких условиях они могли бы поставить электронную систему управления. Электронная система управления должна быть поставлена комплектно со всеми принадлежностями. Остальные данные укажите самостоятельно.

Задание 15. Оформить приказ по личному составу. Например, приказ №65к от 05.03.2020 «О предоставлении ученического отпуска» кассиру завода И.П. Ивановой с 06.03.2020 по 18.03.2020 продолжительностью 13 календарных дней на основании справки-вызова №5655 от 01.03.2020 и заявления кассира И.П. Ивановой.

Задание 16.

1. Общий бланк. Разработать общий бланк организации с продольным расположением реквизитов. При составлении бланка рекомендуется воспользоваться ГОСТ 7.0.97—2016, а также лекционным материалом.

2. Положение о подразделении. Разработать положение о подразделении вашей организации (например, ИТ-отделе, департаменте информатизации, отделе кадров, отделе продаж и т. д.).

Текст положения о структурном подразделении не регламентируется какими-либо нормативными актами на уровне государства. Однако рекомендуется содержательную часть положения разбивать на следующие разделы:

1. общие положения;
2. цели и задачи;
3. функции;
4. права;
5. ответственность;
6. взаимоотношения.

Оформляется данный документ на **общем бланке организации** и обязательно согласуется с заинтересованными сторонами и утверждается руководителем организации. Следовательно, помимо базовых реквизитов документа для положения еще используется реквизит «Гриф утверждения» и «Гриф согласования». Гриф согласования проставляется на последнем листе документа либо в виде приложения — листа согласования.

Задание 17. Решите задачи:

1. В ходе плановой проверки государственного унитарного предприятия выяснилось, что документы по личному составу хранились в подвальном помещении, который затопило накануне приезда комиссии, документы пришли в негодность: текст размыт, информация стала нечитаемой. **Какие правила работы с документами по личному составу были нарушены? Кто несет ответственность за неправильное хранение документов? Какая мера наказания может быть применена?**

2. Руководство ООО «Стройсуперинвестторг» решило при оформлении письма-предложения о сотрудничестве своим партнерам «Инвест - стройкомкирпич» использовать изображение государственного герба РФ. **Насколько правомочны**

действия руководства Общества? Подтвердите свой ответ ссылкой на нормативные документы.

3. Гражданка Воронцова, занимающая должность специалиста в сельской администрации, разместила в сети Интернет информацию, доступ к которой ограничен (фамилии, имена, отчества супругов (супруг) депутатов и муниципальных служащих), за что была привлечена к административной ответственности. К ней было применено взыскание в виде административного штрафа в размере 4000 р. **Укажите название нормативного документа и статью, предусматривающую наказание за разглашение информации ограниченного доступа.**

Раздел 3. Этика и культура делового общения

Темы докладов

1. Деловые встречи
2. Ведение деловых переговоров
3. Документальное обеспечение делового общения
4. Ключевые понятия этики
5. Конфликт в сфере делового общения.
6. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
7. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы снятия психологического напряжения
10. Национальные особенности деловой этики.
11. Виды и причины коммуникативных барьеров.
12. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.

Примеры тестов

1. Грамотной аргументации свойственно:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) лаконичное изложение мыслей
- б) стремление убедить партнера в правильности той или иной точки зрения с преимущественной опорой на собственный жизненный опыт
- в) неэмоциональное коммуникативное взаимодействие
- г) использование парадоксальных аргументов

2. Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:

Выберите один правильный ответ

- а) суждение
- б) тезис
- в) аргумент
- г) аргументация

3. Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) нисходящей аргументации
- б) двусторонней аргументации
- в) односторонней аргументации
- г) поддерживающей аргументации

4. Сила приводимых аргументов, как и эмоциональность, возрастает к окончанию аргументации. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) усиливающейся аргументации
- б) индуктивной аргументации
- в) восходящей аргументации

5. Сначала приводятся аргументы, затем на их основе делается вывод (выдвигается тезис). Это:

Выберите один правильный ответ

- а) дедуктивная аргументация
- б) индуктивная аргументация
- в) диалектическая аргументация
- г) нисходящая аргументация

6. «На основании мнения моего соседа, глобальное потепление не грозит нашей планете в течение ближайших лет ста». В данном предложении «глобальное потепление не грозит нашей планете» является:

Выберите один правильный ответ

- а) сильным аргументом
- б) тезисом
- в) слабым аргументом
- г) доказательством

7. К сильным аргументам относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) экспертное заключение
- б) ссылки на нормативно-правовой акт
- в) околонаучная литература
- г) нерепрезентативное исследование
- д) показание очевидца
- е) мнение индивида, близкое по мировоззрению

8. «Что вы имеете ввиду, когда говорите ...о» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) перефразирования
- б) открытого вопроса
- в) уточнения
- г) эха

9. Проблемой на пути к активному слушанию зачастую является:

Выберите один правильный ответ

а) потребность в реплике
б) неактивное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

в) активное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

10. В соответствии с принципами активного слушания принято:

Выберите один или несколько правильных ответов

а) стараться захватить инициативу с помощью широкого использования просодических средств общения

б) стараться не перебивать собеседника

в) не отвлекаться от других дел

г) сопровождать высказывания собеседника уместными невербальными сигналами

11. Активное слушание призвано обеспечить один из важнейших принципов эффективной коммуникации - принцип:

Выберите один правильный ответ

- а) вежливости
- б) обратной связи
- в) активности
- г) этикета

Примеры заданий для выполнения на практических занятиях

Задание 18. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить 10 факторов влияния на этику. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

Факторы	Профессиональные качества
1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем 2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков. 4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя 5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены. 6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление 7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются 8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности 9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников 10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение	1. Четкие личные цели

Задание 19. Ознакомьтесь с практической ситуацией и ответьте на вопросы.

Вы являетесь руководителем отдела в органе государственной власти. В ходе проведения планового совещания вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как вам стоит поступить в подобной ситуации?

Задание 20. Начальник отдела поручил вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаетесь через одно-два предложения. Дома после ужина вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего вы начнете? Опишите подробно процесс вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Задание 21. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

Задание 22. Ознакомьтесь с практическими ситуациями и определите, какие ошибки были допущены участниками деловой переписки. Как следует исправить выявленные ошибки?

1) Иванов в письме предложил Петрову сотрудничество при решении совместной профессиональной задачи: «Был бы очень рад посотрудничать с вами в указанном направлении». Петров ответил: «Для начала научитесь уважать своего собеседника, а потом уже можно предлагать варианты для сотрудничества».

2) Алексеев в письме Александрову обратился к последнему: «Уважаемый Сергей Саныч». В ответном письме Алексеев прочитал: «С уважением, Сергей Александрович».

3) Николаев в срочном донесении руководителю Константинову по электронной почте в поле «Тема» написал «По делу». Константинов, не открывая письма, перенаправил его секретарю.

4) Васильев написал Семенову: «Хотелось бы заключить договор с вашим Агентством на выгодных для вас условиях))))))», на что получил ответ: «Вы что, издеваетесь, над нашим агентством?!»

Задание 23. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Задание 24. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 45 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Документационное обеспечение управленческих решений, как процесс включает в себя:

- а) документирование решения;
- б) информационную поддержку решений;
- в) документирование решения и контроль за его выполнением.

2. Сколько человек может входить в состав экспертной комиссии?

- а) от 2 и более
- б) 6 и более
- в) 2 до 5
- г) 4 и более

3. Когда регистрируются исходящие документы?

- а) в день отправки
- б) в день подписания
- в) в день согласования проекта
- г) не регистрируются

4. Номенклатура дел составляется:

- а) в 3 экземплярах;
- б) 4;
- в) 2.

5. Укажите, какие документы составляются по результатам экспертизы ценности документов.

- а) решение экспертной комиссии
- б) акт о выделении документов на уничтожение
- в) служебная записка о заседании экспертной комиссии
- г) приказ по основной деятельности

6. Кто имеет право продлить срок исполнения документа?

- а) лицо, которое его установило

- б) лицо, которое исполняет документ
- в) руководитель учреждения
- г) секретарь

7. При каком объеме документооборота применяется журнальная система регистрации?

- а) до 10 000 документов в год
- б) до 600
- в) до 1000
- г) до 300 документов

8. Путь, который проходит документ от начала его создания до сдачи в архив – это:

- а) документирование;
- б) делопроизводство;
- в) документооборот;
- г) система документации.

9. Документы, которые по содержанию являются специфическими и носят характер разового документа – это:

- а) индивидуальные документы;
- б) типовые документы;
- в) примерные документы;
- г) трафаретные документы.

10. Дела временного хранения (до 10 лет):

- а) подшиваются в твердую обложку;
- б) на отдельном листе делается заверительная надпись;
- в) и то и другое;
- г) ни то, ни другое.

11. Правовой акт, определяющий порядок формирования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений – это:

- а) трудовой договор;
- б) положение;
- в) должностная инструкция;
- г) штатное расписание.

12. К организационным документам относятся:

- а) устав, штатное расписание, положение о структурном подразделении, должностные инструкции;
- б) постановления, устав, приказы, решения, распоряжения, положения;
- в) протоколы, акты, объяснительные и докладные записки;
- г) устав, указы, штатное расписание, положение о структурном подразделении, должностные инструкции.

13. Письма, которые направляются с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий:

- а) сопроводительные письма;
- б) гарантийные письма;

- в) письма-подтверждения;
- г) письма-рекламации.

14. Документооборот – это:

- а) движение документов в организации с момента их получения или создания до момента отправки или исполнения;
- б) создание оптимальных условий для работы с документами;
- в) процесс создания документа.

15. Какие из этих документов направляются от вышестоящего уровня управления к нижестоящему:

- а) приказ;
- б) заявление;
- в) указание;
- г) служебная записка?

16. Организация работы с документами начинается:

- а) с исполнения документа;
- б) направления документа на исполнение;
- в) приема входящего документа.

17. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)

- а) интуитивный;
- б) осязающий;
- в) мыслительный;
- г) эмоциональный.

18. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)

- а) пунктуальность;
- б) конфиденциальность;
- в) грамотность;
- г) доброжелательность;
- д) самокритичность.

19. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)

- а) убеждение;
- б) управление;
- в) внушение;
- г) принуждение.

20. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)

- а) убедить собеседника в собственной правоте;
- б) расположить к себе собеседника;
- в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
- г) повысить внимание к собеседнику.

21. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)

- а) «зеркало отношений»;
- б) «имя собственное»;
- в) «внимательный собеседник»;
- г) «терпеливый слушатель»;
- д) «личная жизнь».

22. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)

- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
- б) выражение комплимента в адрес собеседника;
- в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
- г) повышение самооценки собеседника.

23. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)

- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
- б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
- в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
- г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;

24. Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)

- а) установление определенного регламента для беседы;
- б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
- в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;
- г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.

25. Компромисс выражается: (выбрать верное)

- а) в создании условий для взаимного приспособления;
- б) в условно равных условиях наряду с партнером;
- в) в создании условий урегулирования отношений;
- г) в создании условий «золотой середины».

26. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)

- а) противоборстве;
- б) сотрудничестве;
- в) либерализме;
- г) компромиссе;
- д) уклонении;
- е) приспособлении.

27. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)

- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
- б) повышается оперативность решения вопросов;
- в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;
- г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.

28. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)

- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
- б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;

г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.

29. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)

а) деловая беседа;

б) деловые переговоры;

в) деловое совещание;

г) публичное выступление;

д) деловые контакты.

30. «Имидж» означает: (выбрать верное)

а) внешний облик человека;

б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;

в) технология построения образа;

г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.