

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

Одобрено  
решением Ученого совета  
от «29» июля 2023г.  
протокол № 2



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Института бизнеса  
и инновационных технологий

А.И. Садыкова

«29» июля 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины  
«Деловая переписка»**

**Направление подготовки:** 38.03.03 Управление персоналом  
**Профиль подготовки:** Кадровая работа  
**Квалификация выпускника:** Бакалавр  
**Форма обучения:** очно-заочная

Вологда 2023

## **Цель и задачи учебной дисциплины (модуля)**

### **Цель дисциплины (модуля):**

Цель учебной дисциплины(модуля) "Управленческая документация" состоит в формировании у студентов теоретических знаний в области технологий и форм деловых коммуникаций, а также приёмов общения для эффективного делового взаимодействия; получение практических навыков коммуникативной компетентности специалиста.

### **Задачи дисциплины (модуля):**

Задачи дисциплины:

ознакомить студентов с теоретическими основами деловой коммуникации;  
освоение различных способов разрешения конфликтных ситуаций;  
ознакомить с коммуникативным категориальным аппаратом, общими закономерностями, сходствами и различиями видов, уровней, форм коммуникации;  
способствовать развитию навыков правильного общения и взаимодействия;  
разъяснить возможности практического приложения деловой коммуникации;  
развить коммуникативные навыки, необходимые в сфере управления;  
сформировать навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного делового общения в сфере государственного и муниципального управления;  
способствовать формированию имиджа руководителя.

## **Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина (модуль) строится на результатах обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям): модуль Документационное обеспечение управления

Результаты обучения по дисциплине (модулю) лежат в основе изучения следующих дисциплин: аудит и контроллинг персонала, кадровый аудит, научно-исследовательская работа.

## **Планируемые результаты обучения по дисциплине(модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Содержание и шифр компетенции	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-3 Способен разрабатывать и внедрять кадровую и управленческую документацию, оптимизировать документооборот, вести кадровое делопроизводство и организовывать архивное хранение кадровых документов в соответствии с действующими нормативноправовыми актами	Знать порядок оформления, ведения, хранения кадровой и управленческой документации; порядок формирования, ведения банка данных о персонале и представления отчетности; основы документооборота и документационного обеспечения	Уметь администрировать процессы и документооборот обеспечения, оценки аттестации, развития профессиональной карьеры, обучения, адаптации и стажировки персонала	Владеет способностью разрабатывать и внедрять кадровую и управленческую документацию, оптимизировать документооборот, вести кадровое делопроизводство и организовывать архивное хранение кадровых документов в соответствии с действующими нормативноправовыми актами

#### 4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля):

Деловая переписка Очная форма обучения: 3 зачетных единицы, 108 часов

Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов: 4 зачетных единицы, 144 часа

Формы промежуточной аттестации (отдельно для каждой формы обучения):

деловая переписка Очная форма обучения: Зачет

Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов: экзамен

Виды учебной деятельности и трудоемкость (всего, по семестрам, в часах) Очная форма обучения

Деловая переписка

Виды учебной деятельности	Всего, часы	Семестры											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Деловая переписка													
Контактная работа, в том числе:	42,2	0	0	0	42,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Лекции	16	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0
Лабораторные работы	36	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Иная контактная работа, в том числе (при наличии):	0,2	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Сдача зачета/зачета с оценкой	0,2	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Самостоятельная	65,8	0	0	0	65,8	0	0	0	0	0	0	0	0

работа обучающихся, в том числе:														
Подготовка к сдаче зачета/зачета с оценкой	3,8	0	0	0	3,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Иные виды самостоятельной работы обучающихся	62	0	0	0	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108	0	0	0	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Тематический план (отдельно для каждой формы обучения)

### Очная

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов по учебному плану			Формы текущего контроля успеваемости	
		Всего	Контактная (аудиторная) работа			Самостоятельная работа
			Лекции	Лабораторные занятия		
1	Теория коммуникации. Введение в основы теории коммуникации. Предмет, задачи и цели курса	16	4	4	8	Тесты, кейсы, дискуссия
2	Этика коммуникаций. Этика делового общения. Виды и формы делового общения	16	4	4	8	Тесты, кейсы, дискуссия
3	Функциональн. стили речи. Особенности официально-делового, научного, художест., разговорно обиходного, публицистического стилей	16	2	4	10	Тесты, кейсы, дискуссия
4	Коммуникативная компетентность специалиста. Документационное обеспечение делового общения Основные понятия документирования управленческой деятельности.	16	2	10	10	Тесты, кейсы, дискуссия
5	Техники деловых переговоров. Деловые совещания, пресс-конференция, презентация. Треугольник успешной коммуникации.	15	2	6	10	Тесты, кейсы, дискуссия
6	Техники презентаций. Публичная речь и презентации. Убеждающая коммуникация. Презентация и самопрезентация.	14	1	6	10	Тесты, кейсы, дискуссия
7	Конфликты в деловом взаимодействии. Критика в деловой коммуникации. Культура телефонного общения. Дискуссия. Спор. Конфликт.	15	1	4	10	Тесты, кейсы, дискуссия
Всего		108	16	36	66	

Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов					
Теоретические, правовые и организационные основы документооборота и документационного обеспечения управления.	12	2	6	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Системы документации и виды документов	12	2	6	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Особенности оформления отдельных видов документов	12	2	6	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Организация документооборота и текущее хранение документов	14	2	6	6	Тесты, кейсы, дискуссия
Особенности документооборота по обращениям граждан	14	2	6	6	Тесты, кейсы, дискуссия
Организация контроля за исполнением документов, организация работы исполнителя с документами, организация доступа к документам и их использования	14	2	8	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Электронный документооборот	14	2	8	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Локальные нормативные акты, регламентирующие документооборот и документационное обеспечение управления	16	4	8	4	Тесты, кейсы, дискуссия
Итого	144	18	54	36	Экзамен

Содержание дисциплины (модуля)

**Содержание дисциплины Деловая переписка:**

Содержание дисциплины Деловые коммуникации 4.1. Общая трудоемкость дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 часов.

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Предмет, задачи и цели курса. Понятие деловой коммуникации, законы коммуникации, деловая коммуникация и теория речевых актов, структура языков, критерии успешной коммуникации в устной и письменной речи.

Тема 2. Этика делового общения. Виды и формы делового общения.

Характеристика понятия «деловое общение». Функции общения. Общение как социально

психологический механизм взаимодействия профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Структура и средства общения. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные коммуникации. Стили общения. Этика делового общения. Общие принципы и этические нормы общения. Правила невербального и вербального этикета: приветствия, представления, обращения, знакомства. Национальные особенности невербальных средств. Этика общения в условиях конфликта. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Тема 3. Функциональные стили речи. Особенности официально-делового, научного, художественного, разговорно-бытового, публицистического стилей. Средства передачи информации, определение понятий язык и речь. Понятия «коммуникативная языковая компетенция», «национальный русский язык», «норма литературного языка», «словарный запас». Орфоэпическая норма, литературный язык и его формы, функциональные стили речи, их грамматические и лексические особенности.

Тема 4. Коммуникативная компетентность специалиста. Документационное обеспечение делового общения. Основные понятия документирования управленческой деятельности. Коммуникативная культура, коммуникативная компетентность. Стили взаимодействия партнёров. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых отношений. Стили взаимодействия партнёров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский. Способы классификации документов в ОД стиле. Виды документов и их оформление. Основные понятия документирования управленческой деятельности.

Тема 5. Деловые переговоры. Деловые совещания, пресс-конференция, презентации. Деловые переговоры и совещания как разновидность общения. Подготовка и организация переговоров и совещаний. Определение целей. Методы и навыки ведения переговоров и совещаний. Возможные недостатки при проведении переговоров и совещаний. Технология ведения деловых переговоров и совещаний. Мероприятия, направленные на информационную и рекламную поддержку имиджа организации. Структура и ход проведения пресс-конференции.

Тема 6. Публичная речь и презентации. Убеждающая коммуникация. Презентация и самопрезентация. Треугольник успешной коммуникации в управленческой деятельности. Подготовка к презентации. Как сделать презентацию. Презентация товара при продаже. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приёмы подхода к покупателю. Убеждающая коммуникация. Положительный имидж. Анализ своих целей. Как

проанализировать свой «товар». Приёмы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда. Уверенность в себе. Позитивный тип делового партнёра.

Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях. Критика в деловой коммуникации. Культура телефонного общения. Дискуссия. Спор. Критика в деловой коммуникации. Дискуссия. Виды конфликта. Стратегии поведения конфликта: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Возможности управления конфликтной ситуацией.

## **Содержание дисциплины Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов**

Тема 1. Теоретические, правовые и организационные основы документооборота и документационного обеспечения управления.

Основные термины и определения

Нормативные правовые и методические основы документационного обеспечения управления

Организационные основы документационного обеспечения управленияС

Тема 2. Системы документации и виды документов

Понятие системы документации

Система организационно-правовой документации

Система распорядительной документации

Система информационно справочной документации

Система плановой документации

Система отчетной документации

Система учетной документации

Система договорной документации

Тема 3. Особенности оформления отдельных видов документов

Общие требования к оформлению организационно-распорядительной документации.

Правила подготовки и оформления локальных нормативных актов

Правила подготовки и оформления распорядительных документов

Правила подготовки и оформления протоколов заседаний, совещаний

Правила подготовки и оформления делового (служебного) письма

Правила подготовки и оформления делового письма, направляемого зарубежному корреспондентуа

Правила подготовки и оформления акта

Правила подготовки и оформления докладной (служебной) записки

Тема 4. Организация документооборота и текущее хранение документов

Понятие и принципы организации документооборота

Порядок работы с входящими документами

Порядок работы с исходящими документами

Порядок работы с внутренними документами

Учет объема документооборота

Номенклатура дел организации

Организация оперативного (текущего) хранения документов

Тема 5. Особенности документооборота по обращениям граждан

Порядок рассмотрения обращений граждан

Тема 6. Организация контроля за исполнением документов, организация работы исполнителя с документами, организация доступа к документам и их использования

Контроль исполнения документов (поручений)

Организация работы исполнителя с документами

Организация доступа к документам и их использования

Тема 7. Электронный документооборот

Понятие и сущность электронного документооборота

Тренды развития российского рынка СЭД/ЕСМСтраница

Тема 8. Локальные нормативные акты, регламентирующие документооборот и документационное обеспечение управления

Система локальных нормативных актов, регламентирующих документационное обеспечение управления

Положение о структурном подразделении (службе документационного обеспечения управления)

Должностные инструкции работников службы ДОУ

Инструкция по документационному обеспечению управления (делопроизводству)



## **5. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценочные материалы представлены в виде фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) в приложении к рабочей программе.

## **6. Методические материалы по дисциплине (модулю)**

### **Методические материалы дисциплины Деловая переписка:**

Для изучения основных разделов дисциплины «Деловые коммуникации» обучающимся необходимо проработать всю основную и дополнительную литературу, приведенную в списке литературы, а также систематически работать с конспектами лекций, отвечать на контрольные вопросы; осуществлять аналитическую обработку текстов для самостоятельного изучения (аннотирование, рецензирование, реферирование);

Для развития навыков самостоятельного поиска и обработки информации, необходимой и достаточной для освоения дисциплины обучающимся необходимо выполнить задания практических работ с учетом методических рекомендаций. Для овладения методиками количественного расчета, критической оценки и интерпретации показателей, используемых для изучения дисциплины обучающимся необходимо решить все конкретные ситуации, приведенные в методических указаниях для практических и семинарских занятий. Для развития навыков самостоятельного обоснования тем дисциплины обучающимся необходимо выполнять домашние расчетно-аналитические задания, самостоятельно готовиться к выполнению практических работ, контрольных работ, зачету.)

Методические указания по видам контроля для обучающихся по освоению материала.  
**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА:** цель - овладение глубокими знаниями по выбранной теме и развитие исследовательских умений. Тема контрольной работы выбирается исходя из профессиональных интересов студента и предпочтений с места работы студента-заочника. Объем контрольной работы 3-5 страниц. Контрольная работа должна включать: а) титульный лист; б) план работы (перечень глав и параграфов); г) введение ( актуальность темы, объект и предмет контрольной работы); д) содержание (изложение основных положений темы: теоретические положения, методические рекомендации, цифровая информация с её авторским анализом, текущие проблемы и прогнозные тенденции в перспективе); е) заключение - краткие выводы по работе; ё)

список использованной литературы (на все реально использованные источники должны быть ссылки по тексту, в т.ч. законы, нормативные акты, ресурсы сети Интернет).

Критерии оценки результатов выполнения контр. работы: оформление материала в соответствии с требованиями; обоснованность, четкость и полнота изложения вопросов темы; умение студента использовать теоретические знания, нормативно-законодательные документы и практические навыки при выполнении контрольной работы.

**ТРЕНИНГИ:** цель - овладение практическими навыками эффективных деловых коммуникаций и разрешения конфликтов.

**ТВОРЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ** (презентации, эссе): цель - овладение навыками официально-делового стиля, использования различных форм деловых коммуникаций в управленческой деятельности, разрешения конфликтов в деловых коммуникациях, проведения презентаций, создания рекламы.

Методические указания по созданию презентаций. Создание презентации состоит из трех этапов:

I. Планирование презентации - это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала. Планирование презентации включает в себя:

Определение целей.

Сбор информации об аудитории.

Определение основной идеи презентации.

Подбор дополнительной информации.

Планирование выступления.

Создание структуры презентации.

Проверка логики подачи материала.

Подготовка заключения.

Разработка презентации - методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

Репетиция презентации.

Требования к оформлению презентаций

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов

Стиль • Соблюдайте единый стиль оформления

Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

Фон Для фона предпочтительны холодные тона

Использование цвета • На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).

Таблица сочетаемости цветов в приложении.

Анимационные эффекты • Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации. Содержание информации:

Используйте короткие слова и предложения.

Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.

Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице:

Предпочтительно горизонтальное расположение информации.

Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты: Для заголовков - не менее 24, для информации не менее 18.

Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.

Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив

или подчеркивание.

Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Способы выделения информации:

о рамки; границы, заливку;

о штриховку, стрелки;

о рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Объем информации: не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

- с текстом;
- с таблицами;
- с диаграммами.

Основные принципы изложения материала на торгах, переговорах, презентациях, совещаниях и т.д.

Презентацию необходимо создать на основе композиции деловых коммуникаций, а именно: разбить на блоки, выдержать составляющие треугольника коммуникации, подобрать тезисное утверждение и основной принцип изложения материала.

Хронологический: вчера, сегодня, завтра. Для блока А это - «вчера, сегодня», для блока Б - «завтра».

Б) Проблема/Решение. В блоке А излагается суть проблемы, которая обобщается соответствующим тезисным утверждением (ТУ) (например, «Проблема давно назрела», «Необходимы серьезные изменения»). В блоке Б предлагается решение, также подкрепляемое ТУ («Это реальный выход из ситуации» или «Это гарантия дальнейшего развития»).

Ресурсы/Возможности. В блоке А описываются имеющиеся ресурсы, в блоке Б рассматриваются скрытые в них возможности. Такой принцип используется для презентации проектов, которые не требуют дополнительного инвестирования, эти проекты как бы оптимизируют (то есть, гарантируют эффективное использование с минимальными затратами) наличные возможности.

Г) Особенность/Преимущества. В блоке А перечисляются особенности вашего предложения с учетом специфики. Эти характеристики не получают положительной оценки, а перечисляются объективно, как свойства или особенности товара. В блоке Б эти же самые характеристики подаются более выпукло с подчеркиванием их преимуществ, то есть с яркой качественной оценкой.

Д) Заблуждения/Аргумент. Данный принцип подачи материала рекомендуется использовать в тех случаях, когда аудитория критически настроена или не готова к

вашему предложению. Как правило, она находится во власти сложившихся стереотипов и не хочет отказываться от привычного для неё образа деятельности. Очень часто это происходит тогда, когда выдвигаются новые идеи, которые могут пошатнуть привычный для всех уклад. В блоке А вы начинаете говорить с аудиторией как бы «их языком», используя такие клише, как «Некоторые по привычке считают, что...» или «У нас принято думать, что...», или «Вы можете мне возразить, что...» и т.д. Если вы в своей речи реализуете возможные возражения, вы обезопасите себя от «трудных вопросов». Данный прием обеспечивает практически беспроигрышный раппорт в его первой фазе «уподобление». Во втором блоке Б вы опровергаете или развеиваете все сомнения, представляя свою аргументацию.

Е) Сравнение/Контраст. Данный принцип используется, когда аудитория уже знакома с подобными предложениями. Иначе говоря, ваша презентация или переговоры оцениваются на фоне им подобных, которые преследовали ту же цель: отдать предпочтение именно данному продукту или важному выводу. Такая ситуация типична для насыщенного рынка, где налицо конкуренция между сопоставимыми по качествам товарами и услугами. В блоке А вы даете общую характеристику тех товаров, с которыми может быть знакома аудитория и стараетесь избегать отрицательной оценки их выбора. Вы описываете используемый товар ровно настолько, насколько его вы можете превзойти в блоке Б. Иначе говоря, нужно приводить лишь те характеристики продукта, которые уступают вашим по определенным параметрам (качество, надежность, гарантия, сервисное обслуживание и т.д.). В блоке Б те же самые характеристики подаются ярче, демонстрируя ваше превосходство перед используемым аналогом.

Ж) Концепция и ее удачное воплощение. Данный принцип используется в тех случаях, когда мы имеем дело с новыми технологиями. Очень часто их инновационный характер не до конца понятен заказчику. Это, например, IT-технологии, которые воспринимаются с опаской и недоверием, именно потому, что опыт их применения весьма ограничен. Для того чтобы убедить заказчика в привлекательности продукта, необходимо опираться на уже известный опыт его успешного применения (либо в нашей стране, либо за рубежом). Тогда в блоке А вы излагаете суть вашей концепции, функции продукта, его особенности, приводите статистические данные как объективную характеристику вашего предложения. Эти факты не должны содержать в себе оценку: «превосходно, экономично, эффективно и т.д.». Это, скорее всего, база данных, которая обрисовывает спектр применения данной технологии. В блоке Б вы ссылаетесь на конкретный пример, где предлагаемая технология принесла конкретные дивиденды компании. Ссылаться на имена заказчиков нужно очень осторожно, если таковыми являлись отечественные фирмы.

## Методические указания к самостоятельной работе студентов

Аудиторная и внеаудиторная работа студентов оценивается по итогам самостоятельной работы.

### Задания для самостоятельной работы

#### Тема 1-2

Задания для самостоятельной индивидуальной внеаудиторной работы: чтение текста (основной и дополнительной литературы), подготовка сообщений, презентаций с целью: закрепления и систематизации знаний в области этики делового общения; формирования умений использовать различные виды и формы общения в зависимости от целей и задач делового взаимодействия - стремления к саморазвитию; развития способности к аналитической деятельности

#### Задание

Подготовить сообщения-презентации на следующие темы по выбору:

Структура и средства общения;

Общение как коммуникация;

Вербальные и невербальные коммуникации.

Ролевое поведение в деловых коммуникациях.

Стили общения.

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка докладов и тематической дискуссии на семинарском занятии; 2) творческой - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;

умение студента использовать теоретические знания;

творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;

уровень сформированности аналитических умений;

умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное.

### Тема 3.

Самостоятельная работа проводится с целью:

закрепления и систематизации знаний в области общения;

формирования умений использовать различные функциональные стили в зависимости от целей и задач делового взаимодействия.

#### Задание

Подготовить сообщение на следующие темы по выбору:

Лексические особенности книжного стиля;

Официально-деловой стиль в менеджменте.

Научный стиль в теории менеджмента.

Рекламный текст как деловой документ.

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка докладов и тематической дискуссии на семинарском занятии; 2) творческой - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;

умение студента использовать теоретические знания;

творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;

уровень сформированности аналитических умений;

умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное.

### Тема 4.

Самостоятельная работа проводится с целью:

закрепления и систематизации знаний в области культурной компетенции;

формирования умений использовать компетенцию в профессии.

#### Задание

Подготовить сообщение на следующие темы по выбору:

Стратегии устных деловых взаимодействий.

Коммуникативные модели взаимодействия партнёров.

Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации».

Классификация документов в ОД стиле.

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка докладов и тематической дискуссии на семинарском занятии; 2) творческой - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;

умение студента использовать теоретические знания;

творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;

уровень сформированности аналитических умений;

умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное.

Тема 5.

Самостоятельная работа проводится с целью:

закрепления и систематизации знаний в области форм деловых коммуникаций;

формирования умений успешно проводить деловые переговоры, совещания.

Вопросы

Назовите преимущества в том случае, если переговоры ведет один человек (возможные ответы: 1. Оппонент не имеет возможности адресовать вопросы самым слабым участникам вашей команды. 2. Вся ответственность лежит на одном человеке. 3. Оппоненту не удастся ослабить ваши позиции за счет разногласий между членами вашей команды. 4. Можно без затягивания, на месте принимать решения и т.д.)

Почему та или иная команда может быть лучше? (возможные ответы: 1. В нее входят люди, сведущие в разных вопросах, что снижает вероятность ошибок. 2. Команда создает более сильную оппозицию противоположной стороне и т.д.)

Докажите, на чьем «поле» лучше встречаться? (возможные ответы):

На вашей территории «На чужом поле»



Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры. Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает.

Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами. Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой.

Психологическое преимущество - на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему. Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу.

Это экономит время и деньги на доро-гу. Организационные вопросы ложатся на оппонента.

Вы можете организовать пространст-венную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербаль-ной коммуникации. Находясь на территории партнера и анали-зируя его окружение, вы легко определите его психогеометрический тип и это даст воз-можность для выбора наиболее эффективно-го сценария взаимодействия с ним.

Определите стратегии коммуникативного взаимодействия (возможные от-веты):

Ориентированные на конфликт Ориентированные на консенсус

Возражать

«Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли» 1. Задавать вопросы

«Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»

Поучать

«Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать», «Итак, теперь вы меня внимательно послушайте» 2. Констатировать

«Это новый аспект вопроса для меня»

Оправдывать

«Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал» 3. «Я»-обращение

«Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующе-му вопросу», «Мне нравится ход перего-воров, которые мы до сих пор вели»

Убеждать

«Вы ведь со мной одного мнения, что...» 4. Внимательно слушать

«Я правильно вас понял, что.», «Что ка-сается меня, я с вами соглашусь, но ...»

Утверждать, настаивать

«По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так.» 6. Аргументация к

выгоде

«Это означает для вас...», «Тем самым вы получаете гарантию...», «Это вам позволит...», «Это вам сулит.»

Провоцировать, игнорировать, иронизировать

«Ваше предложение показывает, что вы теоретик. К сожалению, на практике это все выглядит по-другому»

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка докладов и тематической дискуссии; 2) творческой составляющей - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;

умение студента использовать теоретические знания;

творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;

уровень сформированности аналитических умений;

умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное.

Тема 6.

Самостоятельная работа проводится с целью:

закрепления и систематизации знаний в области форм презентации и самопре- зентации;

формирования умений успешно проводить презентации.

Задания

Задание 1. Подготовить сообщение на следующие темы по выбору:

Я создаю презентацию;

Этапы создания презентаций;

Я создала успешный деловой имидж.

Задание 2. Назовите приемы установления контакта на презентации (возможные ответы: улыбка, доброжелательный взгляд; приветствие, включающее рукопожатие и слова; обращение к партнеру по имени-отчеству, с этой целью - представление, знакомство, обмен визитными карточками; проявление дружеского расположения,

использование для этого шутки, юмора, комплиментов, видимого участия; подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды; открытое признание достоинств вашего партнера и т.д.).

Задание 3. Назовите основные критерии успешной самопрезентации (возможные ответы: перестаньте критиковать самого себя, перестаньте жаловаться, займитесь своей физической формой, обретите независимость, смотрите на мир позитивно и т.д.).

Задание 4. Назовите типичные признаки человека, который «закрыт» для других: (возможные ответы: он испытывает страх, нерешителен, ему недостает веры в свои силы; он пессимист, отличается недоверчивостью, рассчитывает только на плохое; он редко смеется и проявляет свою радость, редко говорит «спасибо»; он часто отказывается, чаще говорит «нет», чем «да»; о себе он говорит, что работа приводит его в стрессовое состояние, что у него практически нет свободного времени; он ругается, брюзжит, выказывает себя умником; он слишком много говорит о себе и слишком мало слушает; он часто действует суетливо, нервозно, с раздражением; он распространяет вокруг себя гнетущую, недружелюбную обстановку, он действует «против».

Задание 5. Назовите типичные признаки человека, который «открыт» для других: (возможные ответы: он уверен в себе, знает свои цели и знает, чего хочет; он оптимист, он ищет и видит в других, прежде всего, хорошее; он сначала думает о клиенте, потом о фирме, потом о себе; он - жизнерадостный, веселый человек; он с пониманием относится к другим, чаще говорит «да», чем «нет»; он не предъявляет чрезмерных требований к себе и не позволяет это делать другим, у него хватает времени на все его проекты и замыслы; он не брюзжит, внимательно слушает собеседника, старается как можно большему научиться у других людей; от него исходит доброта и внутреннее спокойствие и т.д.).

Задание 6. Вы пришли на презентацию совершенно случайно. Что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Задание 7. Вы проводите презентацию в той комнате (поезде, самолете, парке, др.), где вы сейчас находитесь. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть?

Задание 8. Тренинг по презентации товара или услуги. Заполните таблицу.

Объяснение пользы товара (услуги) Польза для клиента

Для вас это означает

Это повышает ваши

Это дает вам

Это обеспечивает

За счет этого вы экономите

Это позволяет вам  
Это снижает ваши  
Это уменьшает ваши  
Это создает благоприятные условия для  
Благодаря этому вы испытываете  
За счет этого вы совершенствуете  
Благодаря этому вы станете  
Благодаря этому вы получите  
Это сокращает  
За счет этого вы избавляете себя  
Это укрепляет  
Это ведет к

Задание 9. Составьте текст презентационной речи, посвященной открытию но-вого магазина (журнала, спортивного клуба, др.).

Задание 10. Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие матери-алы вам потребуются? Составьте план мероприятия.

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка и этикетное проведение презентации; 2) творческой - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;  
умение студента использовать теоретические знания;  
творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;  
уровень сформированности аналитических умений;  
умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное, командное

Тема 7

Самостоятельная работа проводится с целью:

закрепления и систематизации знаний в области ведения деловых дискуссий и споров

формирования умений успешно разрешать конфликты в деловых спорах.

## Задания

Задание 1. Подготовить сообщение на следующие темы по выбору:

Методы и приемы ведения дискуссий.

Спор как вид деловой коммуникации.

Профессиональная культура спора.

Эти задания направлены на развитие у студентов: 1) поисково-аналитической деятельности по формированию компетенций: подготовка докладов и тематической дискуссии на семинарском занятии; 2) творческой - получение новой информации, её анализ, выполнение творческих работ.

Критерии оценки результатов самостоятельной работы:

обоснованность и четкость изложения ответа;

умение студента использовать теоретические знания;

творческий подход к выполнению самостоятельной работы и уровень самостоятельности;

уровень сформированности аналитических умений;

умение студента обобщать и систематизировать знания и навыки, полученные в процессе предыдущих дисциплин.

Формы контроля - доклады, презентации.

Выполнение заданий - индивидуальное, командное

## 3. Методические указания к текущей и промежуточной аттестации

Форма текущего контроля: сообщения с презентаций по результатам самостоятельной работы, устный опрос на семинарских занятиях, доклады, демонстрация презентаций, тесты.

Форма промежуточного контроля - письменная контрольная работа.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины - зачёт в форме теста и устной беседы в виде вопросов-ответов.

Контрольная работа является:

1) формой контроля внеаудиторной самостоятельной работы каждого студента.

2) допуском к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету).

Цель контрольной работы по теме: овладение глубокими знаниями по выбранной теме и развитие исследовательских умений. Тема контрольной работы выбирается исходя из профессиональных интересов студента и предпочтений с места работы студента- заочника.

Объем контрольной работы 3-5 страниц.

Контрольная работа должна включать:

Титульный лист

План работы (перечень глав и параграфов);

Введение - актуальность темы, объект и предмет контрольной работы

Содержание - изложение основных положений темы: (теоретические положения, методические рекомендации, цифровая информация с её авторским анализом, текущие проблемы и прогнозные тенденции в перспективе)

Заключение - краткие выводы по работе

Список использованной литературы (на все реально использованные источники должны быть ссылки по тексту, в т.ч. законы, нормативные акты, ресурсы сети Интернет).

Критерии оценки (зачет) результатов выполнения контр. работы

1. Оформление материала в соответствии с требованиями;
2. Обоснованность, четкость и полнота изложения вопросов темы;

Умение студента использовать теоретические знания, нормативно-законодательные документы и практические навыки при выполнении контрольной работы.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов»**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

## Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной. Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

развивающую;

информационно-обучающую;

ориентирующую и стимулирующую;

воспитывающую;

исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);

Выполнение разноуровневых задач и заданий;

Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

### **Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)**

Основная литература

Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. ;Фатеева ;  
Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва :  
МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Режим доступа: по подписке. - URL:  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>

Ивин, А.А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.А.  
;Ивин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 419 с. - Режим доступа: по подписке. - URL:  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287>

Лёвкина (Вылегжанина), А.О. Деловые и научные презентации : учебное пособие / А.О.  
;Лёвкина ;(Вылегжанина). - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 116 с. : ил.,

табл. - Режим доступа: по подписке. -  
URL:<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660>

Шувалова, Н. Н. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12358-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/book/organizaciya-i-tehnologiya-dokumentacionnogo-obespecheniya-upravleniya-451066>

Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-045680. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/book/organizaciya-i-tehnologiya-dokumentacionnogo-obespecheniya-upravleniya-450483>

#### **Дополнительная литература**

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Горюнов, В.А. Швандар. - Москва : Юнити, 2015. - 129 с. - Режим доступа: по подписке. - URL:<https://biblioclub.ru/mdex.php?page=book&id=119552>

Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Томский Государственный институт систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Режим доступа: по подписке. - URL:<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум : [16+] / сост. О.С. Гаврилова, И.В. Желябова ; Северо-Кавказский федеральный институт. - Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный институт (СКФУ), 2017. - 118 с. : ил. - Режим доступа: по подписке. - URL:<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483840>

Травин, В.В. Деловое общение. Модуль II : практическое пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Дело, 2016. - 135 с. : ил., табл. - (Модульная программа «Руководитель XXI века»). - Режим доступа: по подписке. - URL:<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961>

Периодические издания и реферативные базы данных



ИВИС : универсальные базы электронных периодических изданий : сайт / ООО «ИВИС». - URL: <https://dlib.eastview.com> . - Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронно-библиотечные системы

- институтская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «НексМедиа». - URL: <https://biblioclub.ru>. - Режим доступа: для авториз. пользователей.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

операционная система MS Windows;

офисный пакет;

текстовые редакторы, программы для просмотра документов, графические редакторы, браузеры;

Информация о лицензионном и свободно распространяемом программном обеспечении дисциплины (модуля) содержится в сведениях о материально-технических условиях реализации образовательной программы.

Современные профессиональные базы данных

Информационная система «Консультант Плюс»  
<http://www.consultant.ru/about/software/cons/>.

Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <http://www.garant.ru/>.

Информационные справочные системы

Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

справочно-правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). URL: <http://www.garant.ru/iv/>

### **Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

институт располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности по дисциплине (модулю).

Образовательная деятельность осуществляется в специальных помещениях, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

<i>Специализированная многофункциональная учебная аудитория № 2 для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с</i>	160019, Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 2 (25,2 кв.м.)	Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»	Аренда Договора аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года
--	---	---	--

<p><b>перечнем основного оборудования:</b>  Письменные столы обучающихся;  Стулья обучающихся;  Стол для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Письменный стол педагогического работника;  Стул педагогического работника;  Кафедра;  Магнитно-маркерная доска;  Мультимедийный проектор;  Экран;  Ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>			<p><a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>
<p><b>Специализированная многофункциональная учебная аудитория № 4 для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования:</b>  Письменные столы обучающихся;  Стулья обучающихся;  Стол для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Письменный стол педагогического работника;  Стул педагогического работника;  Кафедра;  Магнитно-маркерная доска;  Мультимедийный проектор;  Экран;  Ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>160019,  Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 4 (21,6 кв.м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда Договора аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года  <a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>
<p><b>Специализированная многофункциональная учебная</b></p>	<p>160019,  Вологодская</p>	<p>Общество с ограниченной</p>	<p>Аренда Договора</p>



<p><b>аудитория № 5 для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Письменные столы обучающихся;  Стулья обучающихся;  Стол для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Письменный стол педагогического работника;  Стул педагогического работника;  Кафедра;  Магнитно-маркерная доска;  Мультимедийный проектор;  Экран;  Ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 5 (19,6 кв.м)</p>	<p>ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p><i>аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года</i>  <a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>
<p><b>Специализированная многофункциональная учебная аудитория № 6 для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Компьютерные столы обучающихся;  Стулья обучающихся;  Компьютерные столы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Письменный стол педагогического работника;  Стул педагогического работника;  Стеллаж для учебно-методических материалов, в том</p>	<p>160019, Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 6 (18 кв. м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p><i>Аренда Договор аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года</i>  <a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>

<p>числе учебно-наглядных пособий;  Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс);  Интерактивная доска;  Мультимедийный проектор;  Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>			
<p><b>Специализированная многофункциональная учебная аудитория № 7 для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования:</b>  Компьютерные столы обучающихся;  Стулья обучающихся;  Компьютерные столы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;  Письменный стол педагогического работника;  Стул педагогического работника;  Стеллаж для учебно-методических материалов, в том числе учебно-наглядных пособий;  Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс);  Интерактивная доска;  Мультимедийный проектор;  Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>160019,  Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 7 (18,5 кв..м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда  Договор аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года  (<a href="#">Ссылка на файл договора</a>)</p>
<p><b>Специализированная многофункциональная учебная аудитория № 13 для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной/ итоговой</b></p>	<p>160019,  Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 13</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда  Договор аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок</p>

<p><b>аттестации (с возможностью обучения лиц с ОВЗ), в том числе для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Компьютерные столы обучающихся;</p> <p>Стулья обучающихся;</p> <p>Компьютерные столы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>Стулья для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>Письменный стол педагогического работника;</p> <p>Стул педагогического работника;</p> <p>Стеллаж для учебно-методических материалов, в том числе учебно-наглядных пособий;</p> <p>Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс);</p> <p>Интерактивная доска;</p> <p>Мультимедийный проектор;</p> <p>Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>(19,7 кв.м.)</p>		<p>действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года</p> <p><a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>
<p><b>Помещение № 1 для самостоятельной работы обучающихся (с возможностью обучения лиц с ОВЗ) с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Письменный стол обучающегося;</p> <p>Стул обучающегося;</p> <p>Письменный стол обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>Стул обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии;</p> <p>Моноблок (в том числе, клавиатуры, мыши, наушники) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>160019, Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 1 (12,2 кв.м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда Договора аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года</p> <p><a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>



<p><b>Помещение № 3 для самостоятельной работы обучающихся (с возможностью обучения лиц с ОВЗ) с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Письменный стол обучающегося;          Стул обучающегося;          Письменный стол обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;          Стул обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;          Стеллаж для учебно-методических материалов;          Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс);          Моноблоки (в том числе, клавиатуры, мыши, наушники) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>160019,          Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 3 (16,2 кв.м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда Договора аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года  <a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>
<p><b>Помещение № 12 для самостоятельной работы обучающихся (с возможностью обучения лиц с ОВЗ) с перечнем основного оборудования:</b></p> <p>Письменные столы;          Стулья;          Письменный стол обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;          Стул обучающегося с ограниченными возможностями здоровья;          Стеллаж для учебно-методических материалов;          Многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс);          Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии;          Моноблок (в том числе, клавиатуры, мыши, наушники) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде соискателя лицензии</p>	<p>160019,          Вологодская область, город Вологда, ул. Добролюбова, д. 68а. БТИ: 1 этаж, помещение № 12 (18,1 кв.м.)</p>	<p>Общество с ограниченной ответственностью «Балтэстейт»</p>	<p>Аренда Договора аренды нежилого помещения от 1 августа 2024 года, срок действия с 1 августа 2024 года по 30 июня 2025 года  <a href="#">(Ссылка на файл договора)</a></p>



Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Лаборатории, оснащены лабораторным оборудованием, в зависимости от степени его сложности.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

Информация о материально-технической базе дисциплины (модуля) содержится в сведениях о материально-технических условиях реализации образовательной программы.

**Особенности организации образовательной деятельности по дисциплине (модулю) для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В институте образовательная деятельность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, печатные и (или) электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания института.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**1. Система оценивания результатов промежуточной аттестации и критериев**

**выставления оценок**

Код компетенции	Индикаторы достижения	Критерии оценивания	
		Зачтено	Не зачтено
ПК-3	3.1.-Знать порядок оформления, ведения, хранения кадровой и управленческой документации; порядок формирования, ведения банка данных о персонале и представления отчетности; основы документооборота и документационного обеспечения	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и	материал излагается непоследовательно, отсутствуют
	ПК-3.2. Уметь администрировать процессы и документооборот обеспечения, оценки аттестации, развития профессиональной карьеры, обучения, адаптации и стажировки персонала	последовательно, но могут требоваться незначительные уточнения базовых терминов; раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями; демонстрируется умение анализировать материал, возможно, не все выводы носят аргументированный и доказательный характер	знания базовых терминов; не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями; не проводится анализ; выводы отсутствуют; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют; не приводятся примеры изучаемой предметной области
	ПК-3.2. Уметь способностью администрировать процессы и документооборот обеспечения, оценки аттестации, развития профессиональной карьеры, обучения, адаптации и стажировки персонала		

*\* в зависимости от формы контроля в соответствии с учебным планом.*

**2. Примеры контрольных заданий, иных материалов для оценки знаний, умений, навыков**

**Типовые контрольные тесты, практические задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Теоретические вопросы для проверки уровня обученности знать:**

**1 Основные характеристики деловой переписки**

Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности.

Нравственные установки участников речевой коммуникации

. 3 Национальные особенности делового общения

Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах

Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах

### **Общие проблемы психологии делового общения**

Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности

Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности

Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного

бессознательного, самость, архетипы

Структура личности по Э. Берну. Понятия жизненного пути личности и сценарии личности

Психологические принципы оказания влияния на человека

### **Особенности деловых коммуникаций**

Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия. Функции общения. Уровни общения.

Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации "языка телодвижений"

Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения

Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка

Понятие эмоционального стресса в общении. Способы снятия стресса

### **Мастерство публичного выступления**

Ораторское искусство как социальное явление

Овладение ораторским искусством

Подготовка к публичному выступлению

Композиция публичного выступления

Оратор и аудитория

## **Деловые коммуникации**

Факторы успеха в проведении делового совещания

Особенности проведения деловых бесед

Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов

Особенности публичного выступления

Этикет при выступлении на собраниях

### **Имидж делового человека. Деловой этикет**

Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин

Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Информация высокого уровня точности

Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков

Застольный этикет. Этикет застольной беседы.

Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации

### **Речевая культура делового человека**

Литературный язык - основа культуры речи

Основные качества речи

Изобразительно-выразительные средства языка

Особенности речевого этикета при телефонном разговоре

Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма

### **Конфликт в деловом общении**

Конфликтное общение. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты

Конфликты в личностно-эмоциональной сфере

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Способы профилактики и разрешения конфликтов

Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта

### **Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения**

Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров

Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений

Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности

Документирование управленческой деятельности

Общие правила оформления документов

### **Искусство спора**

Спор, дискуссия, полемика

Основные требования культуры спора

Поведение участников спора

Доказательство и аргументация в споре

Опровержение позиции оппонента

**Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины - зачет** (в виде теста и вопросов) - критерии оценки по тесту: 51% правильных ответов.

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

Содержание понятия «деловое общение».

Функции делового общения.

Коммуникативная сторона общения.

Интерактивная сторона общения.

Перцептивная сторона общения.

Стили общения.

Психологические нормы и принципы делового общения.

Поведение личности в деловом общении.

Правила делового этикета.

Этика общения в условиях конфликта.

Виды и формы делового общения.

Деловые беседы.

Деловые переговоры.

Публичное выступление.

Презентация.

Правила составления и оформления деловых документов.

Что значит коммуникативная культура?

Охарактеризуйте влияние организационной культуры предприятия на характер деловых отношений

Назовите и раскройте стили взаимодействия партнёров в деловой коммуникации

Определите основные понятия документирования управленческой деятельности.

Назовите и охарактеризуйте стили ведения переговоров.

Каковы основные функции делового совещания?

Что включает в себя подготовка деловых совещаний и деловых переговоров?

Что представляет собой пресс-конференция, с какой целью она проводится?

Назовите «зоны» приближения в речевой коммуникации.

Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

Охарактеризуйте структуру переговоров?

Что такое презентация?

Каковы цели презентации?

Что необходимо сделать на этапе подготовки к презентации?

Какие требования предъявляются к ведущему презентацию?

В какое время лучше всего проводить презентацию?  
Каковы особенности презентации товара при продаже?  
Самопрезентация.  
Определите стратегию делового спора.  
Определите возможные конфликты в деловых коммуникациях.  
Назовите правила ведения спора.  
Определите тактику делового спора.  
Назовите основные правила ведения телефонных переговоров.

## ТЕСТЫ

### Часть 1. «Общие проблемы этики и психологии деловых коммуникаций»

#### К вербальным средствам общения относятся:

1 Кинесика, экстралингвистика

2 Слова и знаки

3 Такесика, проксемика

4 Кинесика, просодика

#### Правила делового этикета содержат в своей основе:

Честность в деловых отношениях

Всегда возлагать ответственность за принятие решения на других

Использовать авторитеты, а не аргументы

Всегда иметь и отстаивать свое мнение

#### Правила делового этикета содержат в своей основе:

Л. \_ Соблюдение строгой дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение

Умение принимать решение и способность их выполнять

Использовать авторитеты, а не аргументы

Всегда иметь и отстаивать свое мнение

#### Правила делового этикета содержат в своей основе:

Л. \_ Использовать авторитеты, а не аргументы

Всегда возлагать ответственность за принятие решения на других

Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим мнением

Быть критичным, уметь замечать ошибки других

#### Правила делового этикета содержат в своей основе:

Л. \_ Быть критичным, уметь замечать ошибки других людей

Соблюдение строгой дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение

Использовать авторитет, а не аргументы

Умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия

#### Выберите неверные утверждение. Беседа:

Л. \_ Будьте вежливы

Помните о личном отношении к говорящему

Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему

Сосредоточьте взгляд на говорящем

#### Коллектив - это

Л. \_ Группа учеников, собранная из разных классов

Группа людей без выборных органов и социально значимых целей

Объединение воспитанников, где каждый за себя

Группа людей, объединенная общей социально значимой целью, деятельностью, организацией этой

деятельности, имеющая общие выборные органы и отличающаяся сплоченностью, общей ответственностью, взаимозависимостью, при безусловном равенстве всех членов в правах и обязанностях

**Конформизм - одна из моделей развития отношений между личностью и коллективом, когда**

- J. \_ Личность подчиняет себе коллектив
- Коллектив отвергает личность
- Личность подчиняется коллективу
- Личность и коллектив находятся в оптимальных отношениях

**Найдите неверный совет**

- J. \_ Слушай со вниманием
- Слушай, не болтай
- Слушая, не стесняйся высказывать свои категорические суждения
- Слушай, что человек может сказать, а что не может

**Найдите признак, не относящийся к понятию «коллектив»:**

- J. \_ Общая социально значимая цель
- Общая столовая
- Общая совместная деятельность для достижения поставленной цели
- Общий выборный руководящий орган

**Нонконформизм - модель развития отношений между личностью и коллективом,**

**когда...**

- J. \_ Личность подчиняется коллективу
- Личность и коллектив находятся в оптимальных отношениях
- Личность подчиняет себе коллектив
- Сосуществуют по принципу невмешательства

**Общение - это.**

- J. Одна из основных сфер человеческой деятельности
- Процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения

Ответы 1-2

Обмен мыслями

**Информация между людьми может передаваться с помощью.**

- J. \_ Органов чувств
- Все три ответа
- Речи и других знаковых систем
- С помощью письменности, технических средств записи и хранения информации

**К монологическим видам речи относится.**

- J. \_ Доклад (на заседании, собрании)
- Информационная речь
- Торговая речь (реклама)
- Все три ответа

**Устные виды делового общения разделяются на.**

- J. \_ Монологические и информационные
- Монологические и диалогические
- Диалогические и деловой разговор
- Дискуссия и диалогические

**Общение может быть.**

- J. \_ Непосредственным
- Опосредованным теми или иными средствами
- Ответы 1 - 2
- Заочным

**По содержанию общение может быть разделено на .**

- 1 Когнитивное
- 2 Деятельностное
- 3 Все три ответа
- 4 Мотивационное

**Косвенное общение - это ...**

- 1 Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.
- 2 Связано с использованием специальных средств и орудий
- 3 Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
- 4 Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

**Служебные контакты должны строиться.**

- 1 Все три ответа
- 2 На партнерских началах
- 3 Исходя из взаимных запросов и потребностей
- 4 Из интересов дела

**К диалогическим видам речи относится.**

- 1 Переговоры и доклад
- 2 Реклама и совещание
- 3 Дискуссия и приветственная речь
- 4 Деловой разговор и деловая беседа

**Содержание общения - это.**

- 1 Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому
- 2 Ради чего существо вступает в акт общения?
- 3 Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому
- 4 Расшифровка информации

**Способы общения- это.**

- 1 Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому
- 2 Ради чего существо вступает в акт общения?
- 3 Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому
- 4 Взаимодействие между людьми

**К диалогическим видам речи относится .**

- 1 Переговоры и интервью
- 2 Реклама и дискуссия
- 3 Деловой разговор и информационная речь
- 4 Доклад и деловая беседа

**Опосредованное общение - это .**

- 1 Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д.
- 2 Связано с использованием специальных средств и орудий
- 3 Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
- 4 Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди

**К диалогическим видам речи относится .**

- 1 Деловая беседа и реклама
- 2 Дискуссия и совещание
- 3 Телефонный разговор и доклад
- 4 Приветственная речь и переговоры

**По содержанию общение может быть разделено на .**

- 1 Материальное
- 2 Когнитивное
- 3 Мотивационное



4 | Все три ответа

**Специфической особенностью процесса делового общения является ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Временной режим взаимодействия             |
| 2 | Взаимодействие различного количества людей |
| 3 | Умение людей общаться                      |
| 4 | Регламентированность                       |
- 

**Мотивационное общение - это .**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Обмен знаниями   |
| 2 | Обмен предметами и продуктами деятельности                       |
| 3 | Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями |
| 4 | Обмен действиями, операциями, умениями, навыками                 |
- 

**По средствам общения можно выделить несколько видов .**

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | Два вида<br>Четыре вида |
| 3 | Пять видов              |
| 4 | Три вида                |
- 

**Письменные виды делового общения - это .**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Деловое письмо, протокол, отчет, инструкция                       |
| 2 | Все три ответа  |
| 3 | Справка, докладная и объяснительная записка, приказ, доверенность |
| 4 | Акт, заявление, договор, устав, положение, распоряжение           |
- 

**По средствам общения можно выделить .**

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | Прямое           |
| 2 | Непосредственное |
| 3 | Косвенное        |
| 4 | Все три ответа   |
- 

**По средствам общения можно выделить .**

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | Все три ответа   |
| 2 | Непосредственное |
| 3 | Опосредованное   |
| 4 | Прямое           |
- 

**Непосредственное общение - это .**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д. |
| 2 | Связано с использованием специальных средств и орудий  |
| 3 | Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения           |
| 4 | Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди   |

**Прямое общение - это ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д. |
| 2 | Связано с использованием специальных средств и орудий   |
| 3 | Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения            |
| 4 | Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди  |

**Регламентированность делового общения - это.**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Умение общаться в строго определенное время   |
| 2 | Подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами |
| 3 | Умение общаться с людьми вне зависимости от их пола, возраста   |
| 4 | Знание правил речи  |

**Цель общения - отвечает на вопрос .**

1 | Кому это выгодно?

- 2 Ряди чего существо вступает в акт общения?
- 3 Кто взаимодействует?
- 4 Когда происходит взаимодействие?

**Деятельностное общение - это .**

- 1 Обмен знаниями
- 2 Обмен предметами и продуктами деятельности
- 3 Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
- 4 Обмен действиями, операциями, умениями, навыками

**Когнитивное общение - это .**

- 1 Обмен знаниями
- 2 Обмен предметами и продуктами деятельности
- 3 Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
- 4 Обмен действиями, операциями, умениями, навыками

**Материальное общение - это .**

- 1 Обмен знаниями
- 2 Обмен предметами и продуктами деятельности
- 3 Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
- 4 Обмен действиями, операциями, умениями, навыками

**Главным признаком делового общения является.**

- 1 Ориентированность на достижение цели, конкретных задач
- 2 Взаимосогласованность взаимодействия
- 3 Умение настоять на своем
- 4 Вежливость и соблюдение этикета

**К особенностям делового общения относится.**

- 1 Повышенная ответственность участников за его результат
- 2 Строгое отношение к использованию речевых средств
- 3 Умение участников следить за своей речью
- 4 Ответы 1 и 2

**В деловом общении, в первую очередь, особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как.**

- 1 Все ответы
- 2 Обязательность
- 3 Организованность, верность слову
- 4 Соблюдение нравственно-этических норм и принципов

**К типичным искажениям представлений о другом человеке, которые мешают установлению контакта относят...**

- 1 Эффект ореола
- 2 Эффект стереотипизации
- 3 Эффект первичности и новизны
- 4 Все три ответа

**Успешность делового общения во многом определяется хорошим знанием.**

- Индивидуально-психологических особенностей общающихся
- Темы взаимодействия
- 2 Способностей людей
- 3 Темперамента

**К психологическими принципами оказания влияния на человека являются.**

- 1 Принцип контраста, принцип авторитета
- 2 Все ответы
- 3 Принцип взаимного обмена
- 4 Принцип социального доказательства

**Деловая беседа - это.**

Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы  
Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему

Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы  
Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного

### **Переговоры - это...**

J \_ Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему

Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного  
Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу

Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы

### **Презентация - это.**

J \_ Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу

Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного

Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы

Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему

### **Что не относится к формам делового общения?**

J \_ Беседы, переговоры

Собрания, совещания

Митинги, демонстрации

Пресс-конференции, брифинги

### **Переговоры различаются .**

J \_ По сфере деятельности

По цели

По характеру взаимоотношений между сторонами

Все три ответа

### **Часть 2. «Стратегия деловых переговоров»**

#### **В деловом контакте необходимо:**

Примирить интересы, а не позиции

Примирить позиции, а не интересы

Примирить и интересы и позиции

Примирить интересы и позиции невозможно

#### **В деловом контакте предпочтительно использовать:**

Вопросы

Утверждения

Категорические утверждения

Уточнения

#### **В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости**

#### **партнера, его недостатков - это проявление принципа**

Вежливости

Сознательности

Постепенности

Терпимости

#### **Влияет ли одежда на деловой успех?**

Иногда

Очень редко

Да, всегда

Нет никогда

#### **В начале делового совещания необходимо сразу**

| 1 | Высказать одну из точек зрения

Объявить повестку дня  
Решить спорные вопросы  
Согласовать правила работы

**В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

В какое время провести переговоры  
Какое количество человек должно участвовать в переговорах  
Какая ставится цель  
Какая должна быть форма одежды

**В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

В какое время провести переговоры  
Какое количество человек должно участвовать в переговорах  
Какой стиль взаимоотношений наиболее характерен для сторон  
Какая должна быть форма одежды

**В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

Какие приемы и методы переговоров применяются  
Какое количество человек должно участвовать в переговорах  
Какая должна быть форма одежды  
В какое время провести переговоры

**В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

В какое время провести переговоры  
Какие опасности подстерегают  
Какое количество человек должно участвовать в переговорах  
Какая должна быть форма одежды

**В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

Какое количество человек должно участвовать в переговорах  
В какое время провести переговоры  
Какая должна быть форма одежды  
Какие результаты ожидаются

**Главными компонентами современных многомиллионных сделок являются**

- Опасность
- 2 Диалог
- 3 Спрос
- 4 Результат

**Главными компонентами современных многомиллионных сделок являются**

- Диалог
- 2 Опасность
- 3 Предложение
- 4 Результат

**Главными компонентами современных многомиллионных сделок являются**

- Диалог
- 2 Результат
- 3 Опасность
- 4 Потребительская стоимость

**Главными компонентами современных многомиллионных сделок являются**

Эквивалентность обмена  
Диалог  
Результат  
Опасность

**Делегацию гостей следует посадить:**

Рассадка гостей не играет роли в переговорах  
Лицом к двери  
Спиной к двери  
Кто как расположится за столом переговоров

### **Должен ли деловой человек следить за модой**

- Эпизодически следить за модой
- Иногда можно следить
- Нет, не обязательно
- Да, обязательно

### **Как воспринимается ношение деловыми людьми дымчатых очков**

- Не влияет
- Повышает имидж
- Понижает имидж
- Зависит от ситуации, в которой находится деловой человек

### **Классическая одежда делового человека - белая рубашка, темный костюм, черный**

#### **галстук**

- Нет
- Большинство людей так считают
- Так считают некоторые люди
- Т] Да

### **Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров**

- Кто как расположится
- В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола
- В алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола
- По степени старшинства

### **Косметика должна быть заметна**

- Если очень присматриваться
- С близкого расстояния
- Со среднего расстояния
- С дальнего расстояния

### **К типу общения относится:**

- Деловое
- Интерактивное
- Коммуникативное
- Перцептивное

### **К типу общения относится:**

- Интерактивное
- Коммуникативное
- Межличностное
- Перцептивное

### **Для женщины наиболее подходящая одежда для работы:**

- Блузка с юбкой
- Брюки с блузкой
- Костюм
- Платье

### **Обращают ли женщины внимание, начищены ли ботинки у мужчин**

- Для них это мало значит
- Иногда
- Никогда
- Практически всегда

### **Организуя место переговоров, что Вы предпочтете?**

- Стулья
- Диваны
- Кресла
- Это не значимо

## **Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:**

Должностных инструкциях  
Управленческих рекомендациях  
Требованиях к подбору персонала  
Моральных кодексах

### **Перстень на руке мужчины - делового человека:**

Не влияет на престиж  
Повышает его престиж  
Понижает его престиж  
Это только для красоты

### **Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите?**

Встреча - размещение - переговоры - отдых  
Встреча - переговоры - размещение - отдых  
Встреча - размещение - отдых - переговоры  
Встреча - отдых - переговоры - размещение

### **Правила служебного этикета - это часть**

Должностных обязанностей  
Культуры служебного общения  
Культуры речевого общения  
Правил работы с клиентами

### **Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

Естественная, добрая, чуть презрительная улыбка  
Естественная, добрая, чуть ироническая улыбка  
Естественная, добрая, чуть насмешливая улыбка  
Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка

### **Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

Установление зрительного контакта  
Установление обонятельного контакта  
Установление тактильного контакта  
Установление слухового контакта

### **Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

Использование названия предприятия собеседника  
Использование имени собеседника  
Использование названия должности собеседника  
Использование фамилии собеседника

### **Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

Внимание к мимике и жестам партнеров  
Внимание к внешности партнеров  
Устойчивое внимание к высказываниям, репликам, замечаниям и жестам другой стороны  
Устойчивое внимание к репликам партнера

### **Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:**

1 2 зоны  
2 3 зоны  
3 4 зоны  
4 5 зон

### **Способ открытого коллективного обсуждения проблем - это деловые**

Беседы  
Встречи  
Переговоры  
Совещания

### **Украшений должно быть:**

Как можно меньше  
Много  
Одно украшение  
Отказаться от них вообще

**Украшения должны быть:**

По возможности дорогие  
Дешевые  
Очень дорогие  
Средней цены

**Фазой (этапом) переговоров является:**

Фаза систематизации материалов  
Фаза выдвижения требований  
Фаза проигрывания всех возможных шагов  
Фаза целеполагания и анализа

**Фазой (этапом) переговоров является:**

Фаза проигрывания всех возможных шагов  
2 Фаза систематизации материалов  
3 Фаза планирования  
4 Фаза выдвижения требований

**Фазой (этапом) переговоров является:**

Фаза проигрывания всех возможных шагов  
Фаза активной дискуссии - спора  
Фаза систематизации материалов  
Фаза выдвижения требований

**Фазой (этапом) переговоров является:**

Фаза принятия решения и взаимоприемлемого соглашения  
Фаза проигрывания всех возможных шагов  
Фаза систематизации материалов  
Фаза выдвижения требований

**Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

Диалог с целью отстаивания своей позиции  
Диалог с целью получения наибольшей выгоды  
Диалог с целью понять друг друга  
Диалог с целью обезопасить себя

**Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

Диалог с целью отстаивания своей позиции  
Диалог с целью получения наибольшей выгоды  
Диалог с целью обезопасить себя  
Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы, разрешения конфликта

**Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

Диалог с целью отстаивания своей позиции  
Диалог с целью нахождения компромиссного, взаимоприемлемого решения  
Диалог с целью получения наибольшей выгоды  
Диалог с целью обезопасить себя

**Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

Диалог с целью получения наибольшей выгоды  
Диалог с целью отстаивания своей позиции  
Диалог с целью обезопасить себя  
Диалог с целью наилучшим образом обосновать свою позицию

**Что можно класть в наружные карманы пиджака:**

Карандаш  
2 Носовой платок  
3 Расческу

|4| Ручку

**Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие**

Приверженцы противоположных точек зрения  
Компетентные специалисты  
Сотрудники с разной степенью заинтересованности  
Сторонники эффективного решения проблемы

**Что является стратегией ведения переговоров**

Стратегия бескомпромиссных решений  
Стратегия доведения переговоров до конца  
Стратегия «жесткого прессинга»  
Стратегия получения прибыли

**Что является стратегией ведения переговоров**

Стратегия бескомпромиссных решений  
Стратегия «взаимных компромиссов»  
Стратегия доведения переговоров до конца  
Стратегия получения прибыли

**Что является стратегией ведения переговоров**

Стратегия доведения переговоров до конца  
Стратегия получения прибыли  
Стратегия бескомпромиссных решений  
Стратегия «нечестной игры»



## **Конкретные ситуации для проверки уровня обученности владеть:**

### ***КЕЙСЫ***

#### ***1 блок***

**Цель:** овладение практическими навыками эффективных деловых коммуникаций и разрешения конфликтов.

*Ситуация 1.* В успешной фирме один из работников (которого ценят за профессионализм) регулярно опаздывает на работу на 15-20 минут и по этому поводу постоянно получает замечания от директора компании. Однажды работник опоздал на важную для всей организации встречу с клиентами, после чего разозленный директор пригрозил увольнением в случае отсутствия объективных причин опоздания. Он приглашает работника к себе в кабинет и беседует с ним.

**Задания:** 1) смоделируйте ситуацию конфликтного взаимодействия, используя треугольник эффективных деловых коммуникаций. Предположите вариант завершения конфликта, ответив на вопросы: а) чем закончится разговор? б) как будет выглядеть «верс решений», который возникнет у директора? в) какое решение будет оптимальным в данной ситуации? 2) смоделируйте диалог между директором и работником, в котором директор узнает, что работник - вдовец, воспитывает маленького ребенка, поэтому не всегда успевает вовремя на работу.

*Ситуация 2.* Российская фирма занималась поставками и продажами мебели из Италии. Отдел закупок был заинтересован в том, чтобы покупаемая мебель была приобретена по минимальной цене, поэтому в одной из закупок мебель оказалась неукomплектованной (не хватало нескольких креплений, цвет обивочного материала в комплекте отличался и др.), в результате несколько комплектов мебели остались непроданными, из-за чего весь отдел сбыта был лишен процентных надбавок к зарплате (формируемых за счет реализуемой продукции). Возник конфликт между отделом сбыта и отделом закупок.

**Задание:** 1) смоделируйте ситуацию конфликтного взаимодействия по ситуации, используя треугольник эффективных деловых коммуникаций; 2) дайте ответы на следующие вопросы: а) конфликт - это столкновение, в данном конфликте это столкновение чего? б) существуют ли способы предупреждения этого конфликта? в) какая политика руководства будет соответствовать бесконфликтному взаимодействию отделов закупок и отдела сбыта?

#### ***2 блок***

**Цель:** овладение навыками официально-делового стиля, использования различных форм деловых коммуникаций в управленческой деятельности, разрешения конфликтов в деловых коммуникациях, проведения презентаций, создания рекламы.

Задание 1. Составьте деловую речь по предложенным ситуациям (открытие завершение мероприятия-встречи, объявление о предстоящем собрании, текст официального поздравления с памяtnыми датами, с назначением на пост и др.).

*Ситуации:*

представьте, что вам поручили открыть мероприятие-встречу с трибуны, т.е. начать первым говорить - что бы вы сказали в первую очередь?

представьте, что вам поручили уже после приветствия быть первым докладчиком.

представьте, что вам поручили высказать благодарность в адрес докладчика (как правило, это делает председательствующий на встрече).

представьте, что вам поручили поздравить кого-то в каких-то начинаниях, с достижениями, с юбилеем, с назначением на пост, вручая при этом памятные подарки и награды.

представьте, что вам необходимо высказать слова благодарности и признательности за проявление дружбы, понимание, за вечер, за поддержку, за подарок, за тёплое отношение, за доброту, за поздравление с юбилеем организации.

представьте, что вам поручили объявить о предстоящем собрании, обеде, юбилее или мероприятии.

ё) представьте, что вам необходимо завершить собрание, встречу, обед, дискуссию.

Задание 2. Составьте эссе на тему «Современный рекламный слоган».

Задание 3. Создайте рекламу на товар или услугу с разной ритмической организацией. Обоснуйте влияние композиции рекламы на продажи вашего товара.

Задание 4. Исправьте грамматические ошибки и определите функциональные стили текстов: 1) *"В любом обществе существует ряд проблем, напрямую связанный с социальным функционированием женщины. Именно этими проблемами давно занят феминизм, настаивающих не на равенстве, а на инаковости женщин и мужчин. Образование и медицина, права детей и инвалидов, воинская обязанность и уложение о наказаниях - вот поле общественной деятельности, на которых женская мягкость, способность к компромиссу, предпочтение частного общественному должны были бы*

*сослужить свою службу. В сущности все равно, кто объединит все это в одну программу - мужчина или женщина. Но женщине все же с подручной. Как говаривала бабушка, "что с мужчинами разговаривать - они ведь даже одеться по погоде не умеют"; 2) «В соответствии с постановлением №5 от 28 апреля 2011 года, отменяются положения принятые на 35 съезде народной партии копирайтеров, предусматривающие использование готовых шаблонов для выполнения заказов индивидуальных предпринимателей прошедших государственную регистрацию до 22 августа 2009 года и имеющих при себе удостоверение личности, хозяйственный договор и право на пользования услугами копирайтера в течении как минимум года».*

Задание 5. Переведите в форму делового общения переговоры между Попом и Балдой (героями одноимённой сказки А. Пушкина), используя современные принципы ведения деловых переговоров.

Задание 6. Известно, что слово «здравствуй» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 7. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

*Рад вас видеть!*

*Спасибо за работу.*

*Приходите завтра.*

*Я в восторге.*

*Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*

*Приятно было с вами поговорить.*

*Спасибо за комплимент.*

*Очень вам признателен.*

*Ценю вашу настойчивость.*

*Мне это очень нравится.*

Задание 8. Произнесите фразу с разными интонациями

*Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

*Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

*Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).

*Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

*Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

*До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

*Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

*Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

*Здравствуй!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Задание 9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»? 2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

В соответствии с этими вопросами попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 10. Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:  
а) как улучшить внешнее впечатление; б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 11. Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей: самопрезентация, участие в деловом совещании, вечерний ужин с деловыми партнерами.

Задание 12. Создайте презентацию из 8-10 слайдов на товар, продукт или услугу, руководствуясь методическими рекомендациями.

Задание 13. Составьте текст презентационной речи, посвященной открытию нового магазина (журнала, спортивного клуба, др.).

## **Практические задания для проверки уровня обученности уметь:**

### **ЗАДАНИЯ и ВОПРОСЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Аудиторная и внеаудиторная работа студентов оценивается по итогам практических занятий. Практические занятия проводятся с целью закрепления лекционного материала в форме устной беседы, сообщений по данным темам, деловых игр и поведенческих тренингов, тестов.

**Практическое занятие по теме 2.** Вербальные и невербальные коммуникации. Стили общения. Этика делового общения.

Цель занятия:

освоить нормы вербальной и невербальной коммуникации;  
отработать схему делового диалога.

Вопросы

Что означает понятие «общение»?

Что означает понятие «деловое общение»?

Чем отличаются эти два понятия?

Назовите основные принципы и нормы этики делового общения.

Определите этику общения в условиях конфликта.

Раскройте особенности вербального и невербального видов общения.

Задание

Составьте деловую речь по предложенным ситуациям (открытие завершение мероприятия-встречи, объявление о предстоящем собрании, текст официального поздравления с памятливыми датами, с назначением на пост и др.).

Представьте, что вам поручили открыть мероприятие-встречу с трибуны, т.е. начать первым говорить - что бы вы сказали в первую очередь?

Представьте, что вам поручили уже после приветствия быть первым докладчиком.

Представьте, что вам поручили высказать благодарность в адрес докладчика (как правило, это делает председательствующий на встрече).

Представьте, что вам поручили поздравить кого-то в каких-то начинаниях, с достижениями, с юбилеем, с назначением на пост, вручая при этом памятливые подарки и награды.

Представьте, что вам необходимо высказать слова благодарности и признательности за проявление дружбы, понимание, за вечер, за поддержку, за подарок, за тёплое отношение, за доброту, за поздравление с юбилеем организации.

Представьте, что вам поручили объявить о предстоящем собрании, обеде, юбилее или мероприятии.

ё) Представьте, что вам необходимо завершить собрание, встречу, обед, дискуссию.

### **Практическое занятие по теме 3. Функциональные стили речи.**

Цель занятия:

освоить признаки функциональных стилей речи;

использовать в профессиональной деятельности нормированную официальную речь.

Вопросы

Назовите функциональные стили русского языка.

Охарактеризуйте лексико-грамматические особенности официально-делового стиля.

Назовите особенности научного стиля.

Чем отличается художественный стиль от научного стиля?

#### **Задание 1. Исправьте ошибки и определите функциональный стиль текста.**

"В любом обществе существует ряд проблем, напрямую связанный с социальным функционированием женщины. Именно этими проблемами давно занят феминизм, настаивающих не на равенстве, а на инаковости женщин и мужчин. Образование и медицина, права детей и инвалидов, воинская обязанность и уложение о наказаниях - вот поле общественной деятельности, на которых женская мягкость, способность к компромиссу, предпочтение частного общественному должны были бы сослужить свою службу. В сущности все равно, кто объединит все это в одну программу - муж-чина или женщина. Но женщине все же с подручной. Как говаривала бабушка, "что с мужчинами разговаривать - они ведь даже одеться по погоде не умеют".

Задание 2. Исправьте ошибки и определите функциональный стиль текста.

«В соответствии с постановлением №5 от 28 апреля 2011 года, отменяются положения принятые на 35 съезде народной партии копирайтеров, предусматривающие использование готовых шаблонов для выполнения заказов индивидуальных предпринимателей прошедших государственную регистрацию до 22 августа 2009 года и имеющих при себе удостоверение личности, хозяйственный договор и право на пользования услугами копирайтера в течении как минимум года».

#### **Практическое занятие по теме 4. Коммуникативная компетентность деловой речи.**

Цель занятия:

- изучить основные принципы коммуникативной компетентности.

Вопросы

Что значит коммуникативная культура?

Охарактеризуйте влияние организационной культуры предприятия на характер деловых отношений

Назовите и раскройте стили взаимодействия партнёров в деловой коммуникации

Определите основные понятия документирования управленческой деятельности.

#### **Задания**

Задание 1. Переведите в форму делового общения переговоры между Попом и Балдой (героями одноимённой сказки А. Пушкина).

Задание 2. Напишите доверенность от организации на получение лыж из турбазы г. Сыктывкара.

Задание 3. Напишите заявление об отпуске без сохранения заработной платы.

Задание 4. Составьте должностную инструкцию менеджера компании.

#### **Практическое занятие по теме 5. Общепринятые формы деловых коммуникаций.**

Организация пространственной среды в деловых коммуникациях.

Цель занятия:

изучить основные формы деловых коммуникаций;

научиться правильно структурировать и организовывать пространственную среду в деловых коммуникациях.

#### **Вопросы**

Назовите и охарактеризуйте стили ведения переговоров.

Каковы основные функции делового совещания?

Что включает в себя подготовка деловых совещаний и деловых переговоров?

Что представляет собой пресс-конференция, с какой целью она проводится?

Назовите «зоны» приближения в речевой коммуникации.

Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?

Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?

Охарактеризуйте структуру переговоров?

Как взаимодействовать с партнером на переговорах?

Что такое «тактика ведения переговоров»?

### **Задания (в виде тестов)**

#### **Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»**

Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в пер-вый раз?

Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

Часто ли вы жалуетсяь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы ус-пешно закончить порученную вам работу?

Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы: запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 - нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 - да



0-5 баллов - Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6-11 баллов - Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное - учиться жестко держать себя в руках.

12-16 баллов - Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

## **Тест 2. «Как вести деловые переговоры?»**

Во время переговоров на чем вы настаиваете?

на соглашении;

на своем решении;

на использовании объективных критериев при выборе решения.

Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?

стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;

стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;

представляю множество вариантов на выбор.

Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

примираюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;

требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;

продумываю возможность взаимной выгоды.

При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

открываю свою «нижнюю границу»;

скрываю свою «нижнюю границу»;

не устанавливаю «нижнюю границу».

Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

прибегаю к угрозам;

изучаю интересы сторон;

выдвигаю предложения.

Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

легко меняю позиции;

твердо придерживаюсь намеченных позиций;

сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

да;

нет;

действую независимо от доверия или недоверия.

Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

нет;

да;

стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

уступаю ради сохранения отношений;

требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров - уступчивость, а цель переговоров - соглашение.

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров - жесткость, давление. Цель переговоров - только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров - сотрудничество. Цель - взаимовыгодные решения.

## **Практическое занятие по теме 6. Презентация и самопрезентация**

Цель занятия:

освоить теорию презентации;

использовать в профессиональной деятельности основные методы приемы ведения презентаций.

Вопросы

Каковы цели презентации?

Что значит подготовить презентацию?

Каковы особенности презентации товара при продаже?

Какие бывают типы презентаций?

Что такое презентация с удовлетворением потребностей?

Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?

Как осуществить анализ личных целей?  
Что значит проанализировать свой товар?  
Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?  
Как осуществить знакомство? Как представиться?  
Какое значение для самопрезентации имеет одежда?  
Как срабатывает на успех уверенность в себе?  
Чем отличается респектабельный тип делового партнера?  
Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?

### **Задания**

Задание 1. Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

Рад вас видеть!

Спасибо за работу.

Приходите завтра.

Я в восторге.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приятно было с вами поговорить.

Спасибо за комплимент.

Очень вам признателен.

Ценю вашу настойчивость.

Мне это очень нравится.

Задание 3. Произнесите фразу с разными интонациями

Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Задание 4. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»? Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

В соответствии с этими вопросами попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 5. Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:  
а) как улучшить внешнее впечатление; б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 6. Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей: самопрезентация, участие в деловом совещании, вечерний ужин с деловыми партнерами.

## **Практическое занятие по теме 7. Спор - это наука убеждать.**

Цель занятия:

- освоить признаки дискуссии и делового спора;
- использовать в профессиональной деятельности стратегию разрешения конфликтных коммуникаций.

Вопросы

Определите стратегию делового спора.

Определите возможные конфликты в деловых коммуникациях.

Назовите правила ведения спора.

Определите тактику делового спора.

Назовите основные правила ведения телефонных переговоров.

## Задания

Задание 1. Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения?».

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения? (Возможные способы: 1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным. 2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ. 3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента. 4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе». 5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. 6. Способ умножения. 7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное. 8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ. 9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества. 10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги. 11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие. 12. Способ продажи

отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например: интенсивность установочных и монтажных работ; богатый опыт; отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров; высококачественные консультации и классные специалисты/систематическое обслуживание/близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т.д.)

Задание 2. Тест «Культура телефонного общения».

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда - 1 балл, никогда - 0.

Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

Работая над важным документом, выключаю телефон.

В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы:

25 баллов и более - вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов - в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов - целесообразно еще раз изучить правила.

## **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПО КУРСУ**

Общение - это обмен информацией, т.е. процесс передачи информации от чело-века к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

Деловое общение - процесс, при котором происходит обмен деловой информа-цией, опытом работы, это прием и передача знаний, идей, мнений, а вместе с ними, как и в неформальном общении, и обмен качествами личности (добротой, агрессией и др.), психическими состояниями-эмоциями (гневом, радостью, раздражением и т.д.).

Язык - определённый код, система знаков и правил их употребления.

Речь - деятельность людей по использованию языкового кода, по употреблению знаковой системы, т.е. речь - это язык в действии.

Коммуникативная языковая компетенция - совокупность лингвистических (знание языковой системы), социолингвистических (владение социальными норма-ми: речевым этикетом, нормами общения между представителями разных возрас-тов, полов и социальных групп) и прагматических (навыки использования языковых средств в определённых функциональных целях, навыки распознавания типов текстов, умение выбирать языковые средства в зависимости от особенностей ситуации общения и т.п.) знаний и умений, позволяющих осуществлять ту либо иную деятельность (бухг. дело, экономическое дело, менеджмент и др.) с помощью определённых речевых средств. «Национальный русский язык» - нормированный литературный язык и стоя-щие за пределами литературной нормы территориальные и социальные диалекты, а также просторечие.

Диалектизмы - это слова, свойственные какому-нибудь говору или нескольким говорам.

Профессионализмы - это слова или выражения, свойственные речи коллектива, объединённого какой либо одной профессией.

Жаргонизмы - слова, употребляющиеся определенной социальной группой.

Словарный запас, или лексика - совокупность слов современного русского языка как обозначение предметов, явлений и понятий.

Историзмы - вышедшие из употребления устаревшие слова.

Стиль - разновидность литературного языка, которая традиционно закреплена в обществе за одной из сфер жизни. Каждая разновидность обладает определёнными языковыми особенностями (прежде всего лексикой и грамматикой) и противопоставлена другим таким же разновидностям литературного языка, которые соотносятся с другими сферами жизни и обладают собственными языковыми особенностями.

Официально-деловой стиль - это функциональная разновидность русского литературного языка, применяемая в сфере общественных деловых отношений. Деловая речь служит средством общения государств, государства с отдельным лицом и обществом в целом; средством общения предприятий, учреждений, организаций; средством официального общения людей на производстве и в сфере обслуживания.

Письма - одна из важнейших частей деловой документации. Деловыми письмами называют все документы, которые служат для связи организации с внешними структурами.

Приказ - это правовой акт, издаваемый руководителями министерств, ведомств, отделений, управлений, предприятий и организаций, действующих на основе единоначалия. Приказ издаётся для решения оперативных задач, стоящих перед данной организацией.

Распоряжение - это акт управления государственного органа, имеющий «властный» характер, издаваемый в рамках присвоенной должностному лицу или государственному органу компетентности, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым это распоряжение адресовано; а также документ, издаваемый руководителем предприятия преимущественно по оперативным вопросам повседневной производственно-хозяйственной деятельности.

Решение - документ коллегиального органа (совета директоров, собрания акционеров), составляемый по производственным вопросам.

Указание - распорядительный документ по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций, поручений и т.п.

Инструкция - это правовой акт, издаваемый органом государственного управления (или утверждаемый его руководителем) в целях установления правил, регулирующих организационные, научные, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, должностных лиц и граждан.

Должностная инструкция - документ, в котором определяются функции, права и обязанности сотрудника организации. На основании должностной инструкции составляется трудовой договор с работником. Должностная инструкция необходима для



чёткого разграничения трудовых функций работников, а также при возникновении споров, конфликтных ситуаций.

Рекламный текст - особый вид делового текста. Реклама (от фр. *reclame*, от лат. *reclamo* - "выкрикиваю") - это информация о товарах, различных видах услуг с целью оповещения потребителей и создания спроса на товары и услуги.

Наука - своеобразная сфера человеческой деятельности. Она призвана дать истинную информацию об окружающем мире. И хотя постигать закономерности окружающего мира можно и иными (не только научными) способами, именно наука обращена к интеллекту, к логике. Научные тексты связаны с ориентацией на читателя-профессионала.

Научный стиль - одна из функциональных разновидностей литературного языка, обслуживающая сферу науки и производства; он реализуется в книжных специализированных текстах разных жанров.

Публицистический стиль - это функциональный стиль, который обслуживает широкую область общественных отношений: политических, экономических, культурных, спортивных и др. Он используется в средствах массовой информации (СМИ): журналах, газетах, на радио и телевидении.

Художественный стиль - функциональный стиль речи, который применяется в художественной литературе. Текст в этом стиле воздействует на воображение и чувства читателя, передаёт мысли и чувства автора, использует всё богатство лексики, возможности разных стилей, характеризуется образностью, эмоциональностью речи.

Аллитерация - самый распространенный тип звукового повтора. Это объясняется доминирующим положением согласных в системе звуков русского языка.

Деловые переговоры - это вид совместной с партнером деятельности, как правило, направленной на решение проблемы.

Деловое совещание - это общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Пресс-конференция - мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации. Этот вид деловых контактов во многом обеспечивает эффективность взаимодействия с внешней средой.

Спор - столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с ними представления другой

стороны.

Внушение, или суггестия - психологическое воздействие одного человека на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения последнего.

Презентация (от лат. praesentatio - представление, предъявление) - официальное представление вновь созданного предприятия, фирмы, проекта, продукции, товара кругу приглашенных лиц.

**Фонд оценочных средств по дисциплине  
«Виды управленческих документов, проектирование управленческих документов»**

**Проверочный тест.**

**Вариант 1.**

**Что понимается под делопроизводством?**

- А) Деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами.
- Б) Деятельность, обеспечивающая реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации.
- В) Деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов.

**Каким нормативным правовым актом регламентируются основные правила делопроизводства для федеральных органов исполнительной власти?**

- А) Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти.
- Б) Типовой регламент делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.
- В) Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.
- Г) Положение о делопроизводстве в федеральных органах исполнительной власти.

**Какие категории секретности установлены для информации, составляющей государственную тайну в соответствии с Законом РФ «О государственной тайне»?**

- А. Особой важности.
- Б. Абсолютно секретно.
- В. Совершенно секретно.
- Г. Для служебного пользования.
- Д. Секретно.
- Е. Военная тайна

**4. Соотнесите функции документа с их типами:**

Главная функция	Социальная функция ( документ является выражением той или иной социальной потребности)
Общая функция	Хранение и передача (распространение) информации во

	времени и в пространстве
Специальная функция	Правовая функция (фиксация в документе правовых норм; документ как источник права)

**К типовым функциям службы ДОУ относятся:**

- А) обеспечение экспедиционной обработки, регистрации и справочно-информационная работа;
- Б) организация рассмотрения руководством поступивших документов;
- В) организация учета личного состава работников;
- Г) ведение регистров бухучета;
- Д) осуществление контроля за правильностью оформления и сроками исполнения документов;
- Е) оформление и учет командировок;
- Ж) организация изготовления, составления, копирования и размножения документов; разработка должностных инструкций работников всех подразделений организации.

**Дополните словами норму Федерального закона № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»:**

«Информация в зависимости от категории доступа к ней подразделяется на \_\_\_\_\_, а также на \_\_\_\_\_»

**От чего зависит состав реквизитов, включаемых в бланк документа?**

- А) От вида документа.
- Б) От способа расположения реквизитов в бланке (продольный или угловой способы)
- В) От организационно-правовой формы организации - автора документа.

**В какую систему документации входят документы, в которых фиксируются управленческие решения по организационным, административным и кадровым вопросам?**

- А) Система организационно-правовой документации.
- Б) Система распорядительной документации.
- В) Система информационно-справочной документации.

**Какие из перечисленных видов документов, относятся системе организационно-правовой документации? (несколько верных вариантов)**

- А) Штатное расписание.
- Б) Постановление.
- В) Должностная инструкция.
- Г) Протокол.
- Д) Приказ.

**Каким реквизитом оформляется внутреннее согласование проекта документа**

- А) Виза согласования.
- Б) Гриф согласования.
- В) Отметка о согласовании.

**11. Выберите правильный вариант оформления реквизита «Гриф утверждения».**

А) УТВЕРЖДЕНО Руководителем	Б) УТВЕРЖДАЮ Приказом Минкультуры	В) УТВЕРЖДАЮ Руководитель Федерального
--------------------------------	--------------------------------------	---

Федерального архивного агентства <i>Подпись</i> Фамилия <i>Дата</i>	архивного И.О.	России От 15.04.2009	архивного агентства <i>Подпись</i> Фамилия <i>Дата</i> И.О.
---	-------------------	-------------------------	---

**Укажите, определение какого вида документа дается:**

А. Документ, составленный несколькими лицами (лицом) или комиссией и подтверждающий установленные факты или события -

Б. Распорядительный документ (правовой акт), принимаемый коллегиальными органами -

В. учетный документ, содержащий периодические записи каких-либо данных и состоящий из листов, помещенных в общую обложку.

Г. информационно-справочный документ, оформляемый на специальном бланке и используемый для обмена информацией между организациями, а также между организациями и гражданами. - \_\_\_\_\_.

Д. Нормативный правовой акт, определяющий статус должности, а также должностные обязанности и ответственность - \_\_\_\_\_.

Е. документ, составляемый кадровой службой организации и утверждаемый ее руководителем; устанавливает структуру, штатный состав и численность работников организации, с указанием должностей, квалификации и окладов, а также возможных надбавок для каждой должности - \_\_\_\_\_.

**Какая из делопроизводственных процедур не осуществляется при работе с исходящими документами?**

А) Предварительное рассмотрение документа.

Б) Регистрация документа.

В) Подписание документа.

Г) Согласование проекта документа.

**Что понимается под номенклатурой дел организации (предприятия)?**

А) Перечень разрешенных к применению форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций и задач ее деятельности, с характеристикой их юридического статуса, основных этапов подготовки и прохождения, представления и установленной обязательной формы.

Б) Систематизированный перечень наименований дел, формируемых в организации с указанием сроков их хранения.

В) Индивидуально разработанная схема взаимодействия всех подразделений предприятия от момента создания (получения) документа до момента его передачи в архив (в места хранения).

**Сопоставьте виды документопотоков и входящие в них документы:**

внутренний; 1) письмо из вышестоящей организации;

Б) исходящий; 2) приказ директора;

входящий. 3) справка для сторонней организации.

**При первоначальной обработке входящих документов служба ДОУ проставляет на них следующую отметку:**

- об адресате;
- Б) об индексации документа;
- о рассмотрении документа;
- Г) о поступлении документа.

**Регистрации подлежат:**

- все поступившие и отправляемые документы;
- Б) только внутренние документы;
- только оперативные и срочные документы;
- Г) только документы, поступившие из вышестоящих организаций и отправляемые им;
- Д) документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

**В номенклатуру дел организации включают:**

- все входящие, исходящие и внутренние документы организации;
- Б) все документы, за исключением созданных в общественных организациях;
- все документы, за исключением научно-технических отчетов;
- Г) все документы, за исключением созданных во временных комиссиях;
- Д) все документы, за исключением справочных и аналитических документов.

**Вариант 2.**

**Что понимается под документооборотом?**

- А) Деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами.
- Б) Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.
- В) Запись информации на носителе по установленным правилам.

**Каким нормативным правовым актом Республики Коми регламентируются основные правила делопроизводства для органов исполнительной власти Республики Коми?**

- А) Типовая инструкция по делопроизводству в органах в системе исполнительной власти Республики Коми.
- Б) Типовой регламент делопроизводства в органах в системе исполнительной власти Республики Коми.
- В) Правила делопроизводства в органах в системе исполнительной власти Республики Коми.
- Г) Положение о делопроизводстве в органах в системе исполнительной власти Республики Коми.

**Сколько видов электронной подписи существует в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи»?**

- А. один
- Б. два
- В. три
- Г. четыре

#### 4. Соотнесите функции документа с их типами:

Главная функция	Управленческая функция (документ является инструментом управления, в нем фиксируются и доводятся до исполнителей управленческие решения и поручения)
Общая функция	Социальная функция ( документ является выражением той или иной социальной потребности)
Специальная функция	Хранение и передача (распространение) информации во времени и в пространстве

#### Права, функции, задачи и ответственность службы ДОУ устанавливаются:

инструкцией по делопроизводству;

Б) регламентом по работе с документами;

табелем унифицированных форм документов;

Г) положением о делопроизводственной службе.

#### Назовите элементы, которые входят в технико-технологическую инфраструктуру федеральной системы межведомственного электронного документооборота.

---

---

---

#### Какие существуют способы расположения реквизитов в бланке документа?

А) Центрированный и смещенный.

Б) Горизонтальный и вертикальный.

В) Угловой и продольный.

#### В какую систему документации входят документы, в которых устанавливаются положения, определяющие статус организации, ее компетенцию, структуру, функциональное содержание деятельности, ответственность?

А) Система организационно-правовой документации.

Б) Система распорядительной документации.

В) Система информационно-справочной документации.

#### Какие из перечисленных видов документов, относятся системе распорядительной документации? (несколько верных вариантов)

А) Регламент. Б) Решение. В) Постановление. Г) Акт . Д) Приказ.

#### Каким реквизитом оформляется внешнее согласование проекта документа ?

А) Виза согласования.

Б) Гриф согласования.

В) Отметка о согласовании.

#### Выберите правильный вариант оформления реквизита «Отметка о наличии приложений».

Приложение: 2 экз. проектов договоров на 4 л.

Б) Приложение: Проект договора на 4 л. в 2 экз.

Приложение - 2 экз. проектов договоров на 4 л.

Г) Приложение - Проект договора на 4 стр. в 2 экз.

**12. Укажите, определение какого вида документа дается:**

А. Документ, составленный несколькими лицами (лицом) или комиссией и подтверждающий установленные факты или события -

Б. Распорядительный документ (правовой акт), принимаемый коллегиальными органами -

В. Правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией выполнения приказов, инструкций и других актов данной или вышестоящих организаций -

Г. Информационно-справочный документ, фиксирующий ход заседания (совещания) и принятые решения -

Д. Нормативный правовой акт, определяющий статус должности, а также должностные обязанности и ответственность -

Е. Соглашение двух или нескольких лиц (юридических, физических) об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей -

**13. Какая из делопроизводственных процедур не осуществляется при работе с исходящими документами?**

Предварительное рассмотрение документа.

Б) Регистрация документа.

Подписание документа.

Г) Согласование проекта документа.

**Что понимается под номенклатурой дел организации (предприятия)?**

А) Перечень разрешенных к применению форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций и задач ее деятельности, с характеристикой их юридического статуса, основных этапов подготовки и прохождения, представления и установленной обязательной формы.

Б) Систематизированный перечень наименований дел, формируемых в организации с указанием сроков их хранения.

В) Индивидуально разработанная схема взаимодействия всех подразделений предприятия от момента создания (получения) документа до момента его передачи в архив (в места хранения).

**Сопоставьте виды документопотоков и входящие в них документы:**

внутренний; 1) письмо из вышестоящей организации;

Б) исходящий; 2) приказ директора;

входящий. 3) справка для сторонней организации.

**При первоначальной обработке входящих документов служба ДОУ проставляет на них следующую отметку:**

- об адресате;
- Б) об индексации документа;
- о рассмотрении документа;
- Г) о поступлении документа.

**Регистрации подлежат:**

- все поступившие и отправляемые документы;
- Б) только внутренние документы;
- только оперативные и срочные документы;
- Г) только документы, поступившие из вышестоящих организаций и отправляемые им;
- Д) документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

**В номенклатуру дел организации включают:**

- все входящие, исходящие и внутренние документы организации;
- Б) все документы, за исключением созданных в общественных организациях;
- все документы, за исключением научно-технических отчетов;
- Г) все документы, за исключением созданных во временных комиссиях;
- Д) все документы, за исключением справочных и аналитических документов.

## 2. Проверочные вопросы для устного опроса

Что понимается под документооборотом?

Каковы качественные и количественные характеристики документооборота?

Перечислите и объясните основные принципы организации документооборота.

Каково назначение и основные принципы регистрации документов?

Каково назначение и основные принципы регистрации документов?

Кто имеет право подписывать или утверждать документы?

В чем назначение этапа предварительного рассмотрения документов?

Что понимается под номенклатурой дел организации и в чем ее назначение?

Какую информацию содержит номенклатура дел?

Каковы основные правила и принципы текущего (оперативного) хранения документов?

Что понимается под обращением гражданина?

Как в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» можно классифицировать обращения граждан?

Какие реквизиты и сведения должны быть указаны в письменном обращении?

В каких случаях обращение гражданина может остаться без рассмотрения?

В каких случаях обращение гражданина может остаться без ответа по существу?

Кем ведется контроль исполнения документов (поручений)?

Какие действия включает в себя контроль сроков исполнения документов (поручений)?



По каким правилам исчисляются сроки исполнения документов (поручений)?

Каковы основные права и обязанности исполнителя при исполнении документа (поручения)?

По каким правилам производится изъятие (выемка) документов, образовавшихся в деятельности организации?

### 3. Проверочные задания по решению практической задачи

Составьте и оформите служебное письмо в соответствии с предложенными условиями управленческой ситуации. Готовый проект документа должен:

- отражать условия управленческой ситуации;
- быть оформлен в соответствии с требованиями к оформлению;
- решать задачу, возлагаемую на документ.

Описание управленческой ситуации:

Московский радиотехнический колледж имени академика А. А. Расплетина Министерства образования РФ (Москва, ул. Б.Декабрьская, 5, 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л.Б.Мартынюком 15 марта текущего года.

Составьте и оформите приказ в соответствии с предложенными условиями управленческой ситуации. Готовый проект документа должен:

- отражать условия управленческой ситуации;
- быть оформлен в соответствии с требованиями к оформлению;
- решать задачу, возлагаемую на документ.

Описание управленческой ситуации:

На Московском комбинате по производству музыкальных инструментов и мебели (государственное предприятие), который входит в Концерн по разработке и производству продукции музыкальной промышленности (РОСМУЗПРОМ), действует Положение о премировании руководителей цехов, отделов и служб, утвержденное 05.01.2003 № 27.

12 апреля текущего года директор комбината В.М.Ларионов поручил начальнику отдела труда и заработной платы Маркову Н.Г. рассчитать размер премии руководителям отделов, цехов и служб комбината по итогам работы за первый квартал к 15 апреля, а главному бухгалтеру комбината Трошиной С.Г. - организовать выплату премии к 20 апреля текущего года.

Начальник планово-экономического отдела Матвеева С.Н. и главный бухгалтер Трошина С.Г. завизировали проект приказа директора комбината.

Составьте и оформите протокол заседания (совещания) в соответствии с предложенными условиями управленческой ситуации. Готовый проект документа должен:

- отражать условия управленческой ситуации;

- быть оформлен в соответствии с требованиями к оформлению;

решать задачу, возлагаемую на документ.

Описание управленческой ситуации:

ЗАО «Гранд-М» (Москва) 05.03.200\_\_г. провело заседание Совета директоров, на котором присутствовали следующие члены Совета: Попов И.П., Иванов И.И., Сидоров С.С., Устинова У.У., Федоров Ф.Ф. В связи с наличием кворума заседание было признано правомочным. На заседание выносился вопрос об определении рыночной стоимости размещаемых обществом дополнительных акций. По данному вопросу заслушали Федорова Ф.Ф., который предложил определить рыночную стоимость размещаемых обществом акций путем закрытой подписки дополнительных акций в размере 10 000 (десяти тысяч) руб. за акцию. Заседание постановило утвердить предложение Федорова Ф.Ф., так как при голосовании «ЗА» было отдано пять голосов, проголосовавших «ПРОТИВ» и «ВОЗДЕРЖАВШИХСЯ» не было. Решение принято единогласно. Заседание вел председатель П.И.Попов. Протокол подготовлен секретарем И.П.Петровым.

Составьте и оформите акт в соответствии с предложенными условиями управленческой ситуации. Готовый проект документа должен:

- отражать условия управленческой ситуации;
- быть оформлен в соответствии с требованиями к оформлению;
- решать задачу, возлагаемую на документ.

Описание управленческой ситуации:

Комиссия в составе председателя, начальника отдела снабжения и членов комиссии: начальника отдела культурно-бытовых и хозяйственных учреждений, заведующего складом, назначенная приказом генерального директора ОАО «Стрела», провела работу по установлению непригодности к дальнейшему использованию имущества. Комиссия работала в присутствии кладовщика и инспектора финотдела и установила, что имущество согласно прилагаемому к акту перечню подлежит списанию за непригодностью к дальнейшему использованию. Акт списания имущества был составлен с 2 экз. (отделу снабжения, бухгалтерии), подписан комиссией и утвержден генеральным директором.

### 3. Проверочное задание по определению этапов документооборота

Постройте оперограмму движения документа. Оперограмма должна отражать всю логически выстроенную последовательность этапов по работе с документом определенного вида. Должны быть отражены этапы работы с документом и лица, их совершающие, а также последовательность выполнения этих этапов.

Составьте \_\_\_\_\_ оперограмму \_\_\_\_\_ движения

\_\_\_\_\_ документа  
(исходящего / входящего / внутреннего распорядительного / внутреннего информационно-справочного)

Процесс	Исполнители
---------	-------------

	Служба делопр- ва	Руководитель или заместитель	Руководитель структурного подразделения	Исполнитель
Прием документов				
Первичная обработка, предварительное рассмотрение и распределение				
Регистрация документов				
Рассмотрение документов, наложение резолюции				
Передача на исполнение				
Составление проекта документа				
Согласование проекта документа				
Доработка				
Проверка правильности составления документа				
Подписание документа				
Регистрация документа				
Отправка документа				

Подшивка в дело

