

Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное автономное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-
строительный университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)


УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
И.Ю.Петрова
(подпись) И.О.Ф.
«25» апреля 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Основы делового общения и делопроизводства

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Энергообеспечение предприятий»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)


Кафедра

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

Разработчики:

доцент, к.филол.наук
(занимаемая должность,
учёная степень и учёное звание),


(подпись)

/Д.М. Бычков/
И. О. Ф.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 8 от 29.03.2019 г.

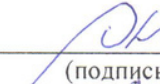
И. о. заведующего кафедрой


(подпись)


/А. В. Сызранов/
И. О. Ф.

Согласовано:


Председатель МКН «Теплоэнергетика и теплотехника»,
направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий»


(подпись) /Журавлева Ф.М./
И. О. Ф.

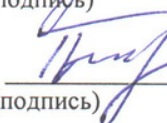
Начальник УМУ


(подпись) /И.В. Аксютина/
И. О. Ф.

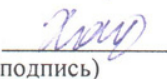
Специалист УМУ


(подпись) /Е.С. Коваленко/
И. О. Ф.

Начальник УИТ


(подпись) /С.В. Пригаро/
И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой


(подпись) /Р.С. Хайдекишева /
И. О. Ф.

Содержание:

| | Стр. |
|--|------|
| 1. Цель освоения дисциплины | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата | 5 |
| 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по типам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 5 |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и типов учебных занятий | 7 |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (в академических часах) | |
| 5.1.1. Очная форма обучения | 7 |
| 5.1.2. Заочная форма обучения | 8 |
| 5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам | 9 |
| 5.2.1. Содержание лекционных занятий | 9 |
| 5.2.2. Содержание лабораторных занятий | 9 |
| 5.2.3. Содержание практических занятий | 9 |
| 5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 10 |
| 5.2.5. Темы контрольных работ | 11 |
| 5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ | 11 |
| 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 11 |
| 7. Образовательные технологии | 12 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 13 |
| 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 13 |
| 8.2. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине | 14 |
| 8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины | 14 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 14 |
| 10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями | 15 |

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4– способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

УК-3.1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

Знать:

- методы стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

Уметь:

- определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

Иметь навыки:

- определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

Знать:

- методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи

Уметь:

- взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи

Иметь навыки:

- взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи

УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

Знать:

- методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

Уметь:

- вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

Иметь навыки:

- ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке

Знать:

- методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке

Уметь:

- вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке

Иметь навыки:

- ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке

УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации

Знать:

- виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации

Уметь:

- использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации

Иметь навыки:

- использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Основы делового общения и делопроизводства» реализуется в рамках блока 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)).

Дисциплина базируется на знаниях, полученных в рамках изучения следующих дисциплин: «История (всеобщая история, история России)».

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

| Форма обучения | Очная | Заочная |
|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Трудоемкость в зачетных единицах: | 2 семестр – 3 з.е.; всего – 3 з.е. | 2 семестр – 3 з.е. всего – 3 з.е. |
| Лекции (Л) | 2 семестр – 18 часов; всего – 18 часов | 2 семестр – 4 часа; всего - 4 часа |
| Лабораторные занятия (ЛЗ) | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |
| Практические занятия (ПЗ) | 2 семестр – 16 часов; всего – 16 часов | 2 семестр – 4 часа всего - 4 часа |
| Самостоятельная работа (СР) | 2 семестр – 74 часов; всего - 74 часа | 2 семестр – 100 часов; всего - 100 часов |
| Форма текущего контроля: | | |
| Контрольная работа | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |
| Форма промежуточной аттестации: | | |
| Экзамены | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |
| Зачет | семестр – 2 | семестр – 2 |
| Зачет с оценкой | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |
| Курсовая работа | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |

| | | |
|-----------------|--|--|
| Курсовой проект | <i>учебным планом не предусмотрены</i> | <i>учебным планом не предусмотрены</i> |
|-----------------|--|--|

5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и типов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (в академических часах)

5.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел дисциплины (по семестрам) | Всего часов на раздел | Семестр | Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся | | | | Форма текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---------------|---|--------------------------|---------|---|----|----|----|---|
| | | | | Контактная | | | СР | |
| | | | | Л | ЛЗ | ПЗ | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | 21 | 2 | 3 | - | 3 | 15 | Зачет |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | 21 | 2 | 3 | - | 3 | 15 | |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | 22 | 2 | 4 | - | 3 | 15 | |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | 22 | 2 | 4 | - | 3 | 15 | |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | 22 | 2 | 4 | - | 4 | 14 | |
| Итого: | | 108 | | 18 | | 16 | 74 | |

5.1.2. Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел дисциплины (по семестрам) | Всего часов на раздел | Семестр | Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся | | | | Форма текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---------------|--|--------------------------|---------|---|----|----------|------------|---|
| | | | | Контактная | | | СР | |
| | | | | Л | ЛЗ | ПЗ | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | 21 | 2 | 1 | - | - | 20 | Зачет |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | 21 | 2 | - | - | 1 | 20 | |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | 22 | 2 | 1 | - | 1 | 20 | |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | 22 | 2 | 1 | - | 1 | 20 | |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | 22 | 2 | 1 | - | 1 | 20 | |
| Итого: | | 108 | | 4 | | 4 | 100 | |

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

5.2.1 Содержание лекционных занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
|-------|---|--|
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | Методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи. Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого. Невербальное общение. Эффективность коммуникации в проектирование. Коммуникативное намерение. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие. Методы стратегии сотрудничества. |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | Виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации. Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. Жанры и средства деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | Методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах. Виды публичной речи в научной и деловой среде. Этапы подготовки публичной речи теплоэнергетика. Компоненты публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | Понятие документационного обеспечения управления. Формы журналов регистрации документов на предприятии. Организационно-распорядительная документация и требования к ее оформлению. ГОСТ Р6.30-2003 и изменения к нему. Схемы расположения реквизитов, требования к их оформлению, требования к бланкам документов и их оформлению. Элементы унификации ОРД: формат бумаги, служебные поля, расположение, содержание и правила исполнения реквизитов. Сроки исполнения документов. Правила корректировки ОРД. Письмо. Должностная записка. Приказ. Протокол. |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | Систематизация документов на предприятии. Номенклатура дел. Шахматка. Особенности хранения документов. Архивация документов. Перечень документов, подлежащих хранению. Современные способы и техника создания документов. |

5.2.2. Содержание лабораторных занятий – учебным планом не предусмотрены

5.2.3. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
|-------|---|---|
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | Входное тестирование по дисциплине. Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого. Невербальное общение. Эффективность коммуникации в проектирование. Коммуникативное намерение. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие. |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. Жанры и средства деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | Виды публичной речи в научной и деловой среде. Этапы подготовки публичной речи теплоэнергетика. Компоненты публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | Понятие документационного обеспечения управления. Формы журналов регистрации документов на предприятии. Организационно-распорядительная документация и требования к ее оформлению. ГОСТ Р6.30-2003 и изменения к нему. Схемы расположения реквизитов, требования к их оформлению, требования к бланкам документов и их оформлению. Элементы унификации ОРД: формат бумаги, служебные поля, расположение, содержание и правила исполнения реквизитов. Сроки исполнения документов. Правила корректировки ОРД. Письмо. Должностная записка. Приказ. Протокол. |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | Систематизация документов на предприятии. Номенклатура дел. Шахматка. Особенности хранения документов. Архивация документов. Перечень документов, подлежащих хранению. Современные способы и техника создания документов. |

5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|---|---|---------------------------------|
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | Подготовка к практическому занятию. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету. | [1 - 7] |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | | [1 - 7] |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | | [1 - 7] |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | | [1 - 7] |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | | [1 - 7] |

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|---|---|---------------------------------|
| 1 | Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности | Подготовка к практическому занятию. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету. | [1 - 7] |
| 2 | Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса | | [1 - 7] |
| 3 | Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности | | [1 - 7] |
| 4 | Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов | | [1 - 7] |
| 5 | Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения | | [1 - 7] |

5.2.5. Темы контрольных работ - учебным планом не предусмотрены

5.2.6. Темы курсовых работ – учебным планом не предусмотрены

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

| Организация деятельности студента |
|--|
| <p>Лекция</p> <p>В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой</p> |
| <p>Практическое занятие</p> <p>Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.</p> |

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа в аудиторное время включает:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- участие в работе малых групп;
- участие в тестировании;

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- повторение лекционного материала;
- подготовку к практическим занятиям;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- изучение учебной и научной литературы;
- подготовку к тестированию;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решение представленных в учебно-методических материалах кафедры тестов.

Подготовка к зачету

Подготовка студентов к зачету включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

7. Образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства».

Традиционные образовательные технологии

Дисциплина «Основы делового общения и делопроизводства» проводится с использованием традиционных образовательных технологий, ориентирующихся на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

Интерактивные технологии

По дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» лекционные занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Мини-лекция - одна из эффективных форм преподнесения теоретического материала. Материал излагается на доступном для участников языке. Каждому термину дается определение. Теория объясняется по принципу «от общего к частному».

Все сказанное изучено и описано специалистами в данной области. По окончании выступления обсуждаются все возникшие у участников вопросы и возможность использования полученной информации на практике.

Лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками). Такой тип лекций рассчитан на стимулирование обучающихся к постоянному контролю предлагаемой информации и поиску ошибок. В конце лекции проводится диагностика знаний студентов и разбор сделанных ошибок.

По дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» практические занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Работа в малых группах – это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе.

Разработка проекта (метод проектов) – организация обучения, при которой учащиеся приобретают знания в процессе планирования и выполнения практических заданий-проектов.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: практ. пособие/ М.Ю. Рогожин. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2014. 398 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=253705
2. Лукаш Ю.А. Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие/Ю.А. Лукаш. М.: - Флинта, 2017. – 98с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114956
3. Янкович, Шулим Абрамович Управление офисом: учеб. пособие для студентов вузов / Ш.А. Янкович. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 255 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117386

б) дополнительная учебная литература:

4. Ерёмкина, Н. Л. Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение (Текст) Н.Л. Ерёмкина. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2009. – 192 с. – (Школа секретарей). ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=57293
5. Мирошниченко А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. – М.: Книжный мир, 2008. – 384 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=89669

в) перечень учебно-методического обеспечения:

6. М.А. Семенова/Методические указания к контрольной работе и самостоятельной работе для студентов направления подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника: профиля «Энергообеспечение предприятий» заочной формы обучения, Астрахань, 2017, 84 с. <http://moodle.aucu.ru/mod/url/view.php?id=56071>

г) перечень онлайн курсов:

7. Онлайн-курс по дисциплине: «Основы делового общения и делопроизводства» https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS/

8.1. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1. Office 365 A1
2. Apache Open Office;
3. 7-Zip;
4. Adobe Acrobat Reader DC;
5. Internet Explorer;
6. Google Chrome;
7. Azure Dev Toolsfor Teaching;
8. VLC mediaplayer;
9. Kaspersky Endpoint Security;
10. WinArc;
11. Yandex браузер.

8.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины

1. Электронная информационно-образовательная среда Университета: (<http://edu.aucu.ru>, <http://moodle.aucu.ru>).
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.ru/>).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (www.iprbookshop.ru).
4. Научная электронная библиотека (<http://www.elibrary.ru/>).
5. Консультант + (<http://www.consultant-urist.ru/>).
6. Федеральный институт промышленной собственности (<https://www1.fips.ru/>).
7. Патентная база USPTO (<https://www.uspto.gov/patents-application-process/search-patents>).

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| № п\п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|-------|--|--|
| 1. | Учебные аудитории для проведения учебных занятий: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18б, № 207.. | аудитория № 207 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» |
| 2. | Помещение для самостоятельной работы: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 22а, № 201, 203; 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18а, библиотека, читальный зал. | аудитория № 201 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» аудитория № 203 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» |

| | | |
|--|--|--|
| | | библиотека, читальный зал Комплект учебной мебели Компьютеры - 4 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» |
|--|--|--|

10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на основании письменного заявления дисциплина «**Основы делового общения и делопроизводства**» реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальных особенностей).

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине
«Основы делового общения и делопроизводства»
ОПОП ВО по направлению подготовки
13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика»,
направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий»,
по программе бакалавриата

В.Н. Еремкиной (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», по программе бакалавриата, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре Философия, социология и лингвистика (разработчик – доцент, к.филол.н. Д.М. Бычков).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.02.2018, № 143 и зарегистрированного в Минюсте России 22.03.2018, № 50480.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий».

В соответствии с Программой за дисциплиной «Основы делового общения и делопроизводства» закреплены 2 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях знать, уметь, иметь навыки соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Учебная дисциплина «Основы делового общения и делопроизводства» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий» и возможность дублирования в содержании не выявлена.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Промежуточная аттестация знаний бакалавра предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет-ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий».

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика» и специфике дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» представлены:

- вопросами к опросу (устному);
- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика» по программе бакалавриата, разработанная доцентом., к.филол.н. Д. М. Бычковым соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий», и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

к. филол.н, доцент
кафедры «Русский язык»
ФГБОУ ВО «АГТУ»



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине
«Основы делового общения и делопроизводства»
ОПОП ВО по направлению подготовки
13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика»,
направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий»,
по программе бакалавриата

В.В. Гурылевой (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», по программе бакалавриата, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре Философия, социология и лингвистика (разработчик – доцент, к.филол.н. Д.М. Бычков).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.02.2018, № 143 и зарегистрированного в Минюсте России 22.03.2018, № 50480.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий».

В соответствии с Программой за дисциплиной «Основы делового общения и делопроизводства» закреплены 2 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях знать, уметь, иметь навыки соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Учебная дисциплина «Основы делового общения и делопроизводства» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий» и возможность дублирования в содержании не выявлена.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Промежуточная аттестация знаний бакалавра предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет-ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий».

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика» и специфике

дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» представлены:

- вопросами к опросу (устному);
- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.


Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика» по программе бакалавриата, разработанная доцентом., к.филол.н. Д. М. Бычковым соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 13.03.01 «Теплотехника и теплоэнергетика», направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий», и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

к. филол.н, доцент
кафедры «ФСЛ» ГАОУ АО ВО «АГАСУ»


Подпись /В.В. Гурылева/
И.О.Ф.

Аннотация

к рабочей программе дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства»,
по направлению 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника»,
направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы
Форма промежуточной аттестации: зачет

Целью учебной дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника».

Учебная дисциплина «*Основы делового общения и делопроизводства*» входит в Блок I «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)). Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении следующих дисциплин: «История (всеобщая история, история России)».

Краткое содержание дисциплины:

Раздел 1. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности

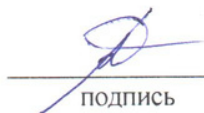
Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса.

Раздел 3. Устная публичная речь в профессиональной деятельности

Раздел 4. Введение в делопроизводство и правила оформления документов

Раздел 5. Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения

И. о. заведующего кафедрой


_____ /А.В. Сызранов/
подпись И. О. Ф.

Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное автономное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-
строительный университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
(подпись) / И.Ю.Петрова /
И.О.Ф
«25» апреля 2019 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Наименование дисциплины

Основаы делового общения и делопроизводства
(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

13.03.01 «Теплоэнергетика и теплотехника»
(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Энергообеспечение предприятий»
(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

Кафедра


«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019

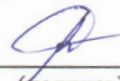
Разработчики:

доцент, к.филол.н.
(занимаемая должность,
ученая степень, ученое звание)


(подпись) / Д.М. Бычков /
И. О. Ф.

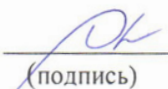
Оценочные и методические материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
«Философия, социология и лингвистика» № 8 от 29.03.2019г.

И. о. заведующего кафедрой

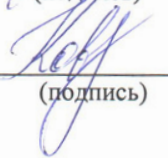

(подпись) / А.В. Сызранов /
И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Теплоэнергетика и теплотехника»»,
направленность (профиль) «Энергообеспечение предприятий


(подпись) / Державина Е.М. /
И. О. Ф.

Начальник УМУ 
(подпись) / И.В. Аксютина /
И. О. Ф.

Специалист УМУ 
(подпись) / Е.С. Коваленко /
И. О. Ф.

СОДЕРЖАНИЕ:

| | Стр. |
|---|------|
| 1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине | 4 |
| 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 4 |
| 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 5 |
| 1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости | 6 |
| 1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 7 |
| 1.2.3. Шкала оценивания | 10 |
| 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 11 |
| 3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций | 14 |
| Приложение 1 | 15 |
| Приложение 2 | 17 |

1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные и методические материалы является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины (далее РПД) и представлены в виде отдельного документа

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

| Индекс и формулировка компетенции N | | Индикаторы достижений компетенций, установленные ОПОП | Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1 РПД) | | | | | Формы контроля с конкретизацией задания |
|---|--|--|---|---|---|---|---------------------|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели | Знать: | | | | | | |
| | | методы стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | X | | | | | Опрос (устный) темы (19-20) |
| | | Уметь: | | | | | | |
| | | определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели | X | | | | | Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 86 по 97) |
| | | Иметь навыки: | | | | | | |
| | | определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | X | | | | | Зачет (вопросы 8-17) |
| | УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Знать: | | | | | | |
| | | методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | X | | | | | Опрос (устный) темы (1-6) |
| | | Уметь: | | | | | | |
| | | взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи | X | | | | | Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 98 по 100) |
| | Иметь навыки: | | | | | | | |
| | взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | X | | | | | Зачет (вопросы 1-4) | |
| УК-4 – | УК-4.1. | Знать: | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|-----------------------|---|--|
| способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках | Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | X | | X | X | X | Опрос (устный) темы (7-18) |
| | | Уметь: | | | | | | |
| | | вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | X | | X | X | X | Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 1 по 81) |
| | | Иметь навыки: | | | | | | |
| | УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | X | | X | X | X | Зачет (вопросы 5-7) |
| | | Знать: | | | | | | |
| | | методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | | | X | X | X | Опрос (устный) темы (7-18) |
| | | Уметь: | | | | | | |
| | | вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | | | X | X | X | Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 1 по 81) |
| | | Иметь навыки: | | | | | | |
| | УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | | | X | X | X | Зачет (вопросы 5-7) |
| | | Знать: | | | | | | |
| | | виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | | X | | | | Опрос (устный) темы (21-24) |
| | | Уметь: | | | | | | |
| | | использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | | X | | | | Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 82 по 85) |
| Иметь навыки: | | | | | | | | |
| использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | | X | | | | Зачет (вопросы 18-22) | | |

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости

| Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Опрос (устный) | Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде опроса студентов. | Вопросы по темам/ разделам дисциплины |
| Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося | Фонд тестовых заданий |

1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Компетенция, этапы освоения компетенции | Планируемые результаты обучения | Показатели и критерии оценивания результатов обучения | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---|
| | | Ниже порогового уровня (не зачтено) | Пороговый уровень (Зачтено) | Продвинутый уровень (Зачтено) | Высокий уровень (Зачтено) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| УК-3 - Способен осуществлять социально взаимодействие и реализовать свою роль в команде | УК-3.1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели | Знает методы стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки. | Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос. | Обучающийся знает профессиональную терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе-последовательно, чётко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом на проблемные вопросы. |
| | | Умеет определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся не умеет определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся допускает ряд грамматических и лексических ошибок в речи, не предлагает своей аргументации при ответе на проблемные вопросы, слабо учитывает стратегию сотрудничества для | Обучающийся умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском, однако не всегда учитывает стратегию | Обучающийся умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке, учитывает стратегию сотрудничества для |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|---|
| | | | | достижения поставленной цели | сотрудничества для достижения поставленной цели | достижения поставленной цели |
| | | Имеет навыки определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся не имеет навыков определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся на базовом уровне имеет навыки определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся имеет основные навыки определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Обучающийся отлично имеет основные навыки определения стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели |
| УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Знает методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся не знает методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся частично имеет общие представления о методах взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся неплохо демонстрирует знание о методах взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся хорошо знает общие представления о методах взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | |
| | Умеет взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся не умеет взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся частично умеет взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся не совсем точно умеет взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи. | Обучающийся умеет самостоятельно взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи | |
| | Иметь навыки взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся не имеет навыков взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся частично имеет навыки взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся не совсем точно имеет навыки взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | Обучающийся имеет отличные навыки взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи | |
| УК-4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и | УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информац | Знает методы ведения деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся не знает методы ведения деловой информацией в устной и письменной формах на государственном | Обучающийся частично имеет общие представления о методах ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся неплохо демонстрирует знание о методах ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся хорошо знает общие представления о методах ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|
| письменн ой формах на государст венном языке Российско й Федераци и и иностранны х языках | ией в устной и письменн ой формах на государст венном языке | | языке | | | |
| | | Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся не умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся частично умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся не совсем точно умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся умеет самостоятельно вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке |
| | УК-4.2. Демонстр ирует умение вести обмен деловой информац ией в устной и письменн ой формах не менее чем на одном иностранны х языках | Имеет навыки ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся не имеет навыков ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся частично имеет навыки ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся не совсем точно имеет навыки ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке | Обучающийся имеет отличные навыки воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. |
| | | | Знает методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся не знает методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся частично имеет общие представления о методах ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся неплохо демонстрирует знание о методах ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке |
| | | Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся не умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся частично умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся не совсем точно умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | Обучающийся умеет самостоятельно вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке |
| | | Имеет навыки ведения обмена деловой | Обучающийся не имеет навыков ведения обмена | Обучающийся частично имеет навыки ведения обмена деловой | Обучающийся не совсем точно имеет навыки ведения обмена деловой | Обучающийся имеет отличные навыки ведения обмена деловой |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | | информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке | информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке |
| УК-4.3. Используют современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Знает виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся не знает виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся частично имеет общие представления о видах современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся неплохо демонстрирует знание о видах современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся хорошо знает общие представления о видах современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся хорошо знает общие представления о видах современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации |
| | Умеет использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Обучающийся не умеет использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Обучающийся частично умеет использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Обучающийся не совсем точно умеет использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Обучающийся умеет самостоятельно использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации | Обучающийся умеет самостоятельно использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации |
| | Имеет навыки использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся не имеет навыков использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся частично имеет навыки использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся не совсем точно имеет навыки использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся имеет отличные навыки использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации | Обучающийся имеет отличные навыки использования современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации |

1.2.3. Шкала оценивания

| Уровень достижений | Отметка в 5-бальной шкале | Зачтено/ не зачтено |
|--------------------|---------------------------|---------------------|
| высокий | «5»(отлично) | зачтено |
| продвинутый | «4»(хорошо) | зачтено |
| пороговый | «3»(удовлетворительно) | зачтено |
| ниже порогового | «2»(неудовлетворительно) | не зачтено |

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

2.1. Зачёт

а) типовые вопросы (задания)

УК-3.2. (иметь навыки):

1. Методы взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи.
2. Общение как инструмент этики деловых общений.
3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
4. Этикет делового человека.

УК-4.1., УК-4.2. (иметь навыки):

5. Методы ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах
6. Понятие «культура речи».
7. Коммуникативные качества речи: правильность, точность, чистота, краткость, ясность и понятность, выразительность и богатство речи.

УК-3.1. (иметь навыки):

8. Методы стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
9. Невербальные средства общения.
10. Кинесические средства (поза, жесты, походка, мимика, взгляд).
11. Такесические средства (рукопожатие).
12. Проксемические средства (пространство при общении).
13. Имидж делового человека.
14. Деловое общение, его виды и формы
15. Деловая беседа как основная форма делового общения (аспекты, этапы, вопросы).
16. Типы людей, встречающихся в деловом мире.
17. Психологические аспекты переговорного процесса (стадии, этапы, методы, техника, тактика).

УК-4.3. (иметь навыки):

18. Виды современных информационно-коммуникативных средств для коммуникации.
19. Особенности национального делового этикета.
20. Особенности проведения деловых совещаний.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Психологические особенности публичного выступления. Кого вы называете оратором? Перечислите основные риторические навыки и умения оратора.
21. Дайте определение понятия «культура официальной переписки».
22. Какие требования предъявляются к составу и оформлению реквизитов документов?

б) критерии оценивания

При оценке знаний на зачете учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знаний фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения и выводы.

| № п/п | Оценка | Критерии оценки |
|-------|---------|--|
| 1 | Отлично | Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, |

| | | |
|---|---------------------|---|
| | | последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. |
| 2 | Хорошо | Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. |
| 3 | Удовлетворительно | Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. |
| 4 | Неудовлетворительно | Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. |
| 5 | Зачтено | Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». |
| 6 | Не зачтено | Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно». |

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

2.2. Опрос устный

а) типовые вопросы:

УК-3.2 (знать):

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения

УК-4.1, УК-4.2 (знать):

7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.

16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
- УК-3.1 (знать):
19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- УК-4.3 (знать):
21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22. Имидж делового человека.
23. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.

При оценке знаний на опросе (устном) учитывается:

1. Полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
2. Сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
3. Логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
4. Рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
5. Своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
6. Использование дополнительного материала (обязательное условие);
7. Рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

б) критерии оценивания

| № п/п | Оценка | Критерии оценки |
|-------|---------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Отлично | 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно. |
| 2 | Хорошо | студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. |
| 3 | Удовлетворительно | студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. |
| 4 | Неудовлетворительно | студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» |

| | | |
|--|--|--|
| | | отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом. |
|--|--|--|

2.3. Тест

- а) *типовой комплект заданий для входного тестирования (Приложение №1)*
типовой комплект заданий для итогового тестирования (Приложение №2)

б) *критерии оценивания*

При оценке знаний оценивания тестов учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

б) критерии оценивания

| № п/п | Оценка | Критерии оценки |
|-------|---------------------|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Отлично | если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 90% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный и полный ответ. |
| 2 | Хорошо | если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 75% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный ответ, но допустил незначительные ошибки и не показал необходимой полноты. |
| 3 | Удовлетворительно | если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 50% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал непротиворечивый ответ, или при ответе допустил значительные неточности и не показал полноты. |
| 4 | Неудовлетворительно | если студентом не выполнены условия, предполагающие оценку «Удовлетворительно». |
| 5 | Зачтено | Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». |
| 6 | Не зачтено | Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно». |

3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине регламентируется локальным нормативным актом.

Перечень и характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

| № | Наименование оценочного средства | Периодичность и способ проведения процедуры оценивания | Виды вставляемых оценок | Форма учета |
|----|----------------------------------|--|--|---|
| 1. | Зачет | Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины | Зачтено/незачтено | Ведомость, зачетная книжка |
| 2. | Опрос (устный) | Систематически на занятиях | По пятибалльной шкале или зачтено/не зачтено | журнал успеваемости преподавателя |
| 3. | Тест | Входное тестирование в начале изучения дисциплины Итоговое тестирование раз в семестр, по окончании изучения дисциплины | По пятибалльной шкале | Лист результатов из кабинета тестирования, Журнал успеваемости преподавателя |

Типовой комплект заданий для входного тестирования

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
 - Деловых интересов партнеров
 - Личностных, неделовых интересов партнеров
 - Профессиональных интересов партнеров.
2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
 - Партнер, который может стать жертвой манипуляции
 - Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.
3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - Духовные идеалы партнера-адресата
 - Когнитивные структуры партнера-адресата
 - Потребности и склонности партнера-адресата
 - Ценностные установки партнера-адресата.
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - Жестов
 - Информационных технологий
 - Определенного темпа речи
 - Похлопываний по плечу
 - Устной речи.
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.
6. К средствам невербальной коммуникации относятся:
 - Все ответы верны
 - Кинесика
 - Проксемика
 - Такетика.
7. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
 - Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - Интересный, увлекательный рассказ
 - Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - Убеждающие деловые сообщения
 - Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - Мимика
 - Поза
 - Покашливание
 - Рукопожатие
 - Устная речь.
9. Общение - это:
 - Все ответы верны
 - Процесс передачи информации
 - Процесс установления контактов между людьми
 - Процесс формирования и развития личности.

Вопрос 10.. Персональная дистанция в процессе общения:

120-350см

15-50см

50-120см

Свыше 350см.

11. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Познавательного сообщения

Призыва

Приказа

Просьбы.

12. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт».

Отрицательно

Положительно.

13. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

Отрицательно

Положительно.

14. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйтесь, сервисный центр.

Отрицательно

Положительно.

15. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

Отрицательно

Положительно.

*Типовой комплект заданий для итогового тестирования
УК-4.1, УК-4.2 (уметь):*

1. Документ, фиксирующий ход обсуждения какого-либо вопроса - это...
 - a) акт
 - b) протокол
 - c) приказ
 - d) докладная записка

2. Документ (перевод с латинского)
 - a) свидетельство;
 - b) копия;
 - c) особенная бумага.

3. Выписка из документа это:
 - a) заверенная копия подлинника;
 - b) заверенная часть текста подлинника;
 - c) нотариально заверенная копия подлинника.

4. Принцип концентрации означает
 - a) сосредоточение отдельных операций по делопроизводству на отдельных рабочих местах и в подразделениях;
 - b) разделение процесса на отдельные части и их закрепление за соответствующими подразделениями;
 - c) одновременное выполнение отдельных операций делопроизводственного процесса.

5. Копия документа, изготовленная под копирку при оформлении подлинника, остающаяся в делах организации, как свидетельство выполненной работы называется
 - a) выписка из документа;
 - b) отпуск;
 - c) копия;
 - d) дубликат.

6. Датой акта является дата...
 - a) установленного события
 - b) подписания
 - c) утверждения
 - d) изготовления акта

7. По месту составления документы подразделяются на (два ответа)
 - a) для решения внешних вопросов;
 - b) для решения внутренних вопросов;
 - c) для решения текущих вопросов;
 - d) для решения производственных вопросов.

8. Черновик:
 - a) заверенная копия подлинника
 - b) единственный экземпляр документа

с) документ, подготовленный для дальнейшего оформления, выполненный, обычно, от руки

9. Суть стандартизации:

а) сводится к сокращению неоправданного многообразия документов, приведение к единообразию их форм, структуры, языковых конструкций и операций по обработке, учету и хранению;

б) заключается в возведении в норму, обязательную для применения, оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов, принятых в установленном порядке для всеобщего и многократного их применения в делопроизводстве. и т. д.

10. Реквизит - это...

1. часть текста письма
2. фирменный бланк
3. его отдельный элемент
4. штамп организации, написавшей письмо

11. Резолюцию на служебном письме можно писать...

- а) по тексту письма
- б) на отдельном листе бумаги
- с) в отдельном специальном журнале
- д) на свободном от текста месте

12. Целью классификации документов является:

- а) максимальная наглядность документации;
- б) представление в документах справочно-информационного материала;
- в) повышение оперативности обработки документов;
- г) все верно;

13. Достижения какой науки, связанной с документоведением, обеспечивает придание юридической силы документам?

- а) теории управления;
- б) правоведения;
- с) менеджмента.

14. К группе источников, представляющих собой законодательно закрепленные правила и нормы работы с документами относится ...

- а) письмовник;
- б) формулярник;
- с) генеральный регламент.

15. Должностная инструкция, положение о структурном подразделении относятся к документам:

- а) Распорядительным
- б) Организационным
- с) Информационно-справочным

16. Штатное расписание, структура и штатная численность, договор-контракт относятся к документам:

- а) Распорядительным
- б) Организационным
- с) Информационно-справочным

17. Приказ, распоряжение относятся к документам:
- a) **Распорядительным**
 - b) Организационным
 - c) Информационно-справочным
18. Указание, распоряжение относятся к документам:
- a) **Распорядительным**
 - b) Организационным
 - c) Информационно-справочным
19. Акты, справки, докладные записки относятся к документам:
- a) Распорядительным
 - b) Организационным
 - c) **Информационно-справочным**
20. Объяснительные записки, деловые письма относятся к документам:
- a) Распорядительным
 - b) Организационным
 - c) **Информационно-справочным**
21. Служебные телеграммы, телефонограммы относятся к документам:
- a) Распорядительным
 - b) Организационным
 - c) **Информационно-справочным**
22. Информационно-справочные документы предназначены:
- a) Для регламентации деятельности организации
 - b) **Для отражения деятельности организации**
 - c) Для использования в информационно-справочных целях
23. Распорядительные документы предназначены:
- a) Для регламентации деятельности организации
 - b) Для отражения деятельности организации
 - c) Для использования в информационно-справочных целях
 - d) **Играют важную роль в управлении предприятием**
24. Организационные документы предназначены:
- a) **Для регламентации деятельности организации**
 - b) Для отражения деятельности организации
 - c) Для использования в информационно-справочных целях
25. Наименование организации-автора документа, наименование вида документа, дата издания, регистрационный номер документа – это реквизиты
- a) Содержательной части документа
 - b) **Заголовочной части документа**
 - c) Оформительной части документа
26. Заголовок к тексту, текст документа – это реквизиты
- a) **Содержательной части документа**
 - b) Заголовочной части документа
 - c) Оформительной части документа

27. Подпись, печать, гриф утверждения – это реквизиты
- Содержательной части документа
 - Заголовочной части документа
 - Оформительной части документа
28. Документы оформляются в соответствии с требованиями
- Научного стиля
 - Публицистического стиля
 - Официально-делового стиля
29. Отличительная особенность официально-делового стиля обязательное наличие:
- Изобразительных средств речи
 - Элементов разговорного стиля
 - Устойчивых словосочетаний
 - Научных терминов
30. Делом называется:
- совокупность документов или документ по одному вопросу;
 - совокупность документов с различным содержанием, подписанных одним должностным лицом;
 - совокупность документов, подписанных одной датой;
 - совокупность документов, поступивших в организацию одному должностному лицу.
31. Правила оформления первичных учетных документов регламентируются:
- Федеральным законом «Об информации, информатизации и защите информации»;
 - Федеральным законом «О бухгалтерском учете»;
 - Гражданским кодексом РФ;
 - ГОСТ Р 6.30-2003;
32. Документооборот – это
- объем документов, проходящих через организацию за определенный период времени
 - движение документов в заданном направлении
 - движение документа от момента его создания или получения до отправления или уничтожения.
 - оформленная по единым правилам оформления совокупность документов;
 - запись информации на различных носителях по установленным правилам;
 - запись учетных данных о документе.
33. Понятие стандартизации, как деятельности по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленной на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения, закрепляется в ...
- Федеральном законе РФ "О стандартизации";
 - Федеральном законе РФ "Техническом регулировании";
 - Федеральном законе РФ "Об информации, информатизации и защите информации".
34. Порядок подготовки и оформления документов, основные этапы работы с ними определяются:
- государственной системой документационного обеспечения управления;
 - ведомственными типовыми инструкциями по делопроизводству;
 - ГОСТом Р 6.30-2003
 - все верно.

35. К качественным характеристикам документооборота относятся:

- а) маршруты движения документов;
- б) периодичность;
- в) направленность движения;
- г) все верно.

36. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых слагаемых, без которых он существовать не может?

- а) вещественность;
- б) атрибутивность;
- с) структурность.

37. Что относится к признакам документа:

- а) функциональность информации;
- б) тождественность самому себе;
- с) завершенность сообщения.

38. Какая функция относится к общим функциям документа?

- а) общекультурная;
- б) информационная;
- с) правовая.

39. Какая функция относится к специальным функциям документа?

- а) упорядочивающая;
- б) управленческая;
- с) информационная.

40. Отечественное делопроизводство прошло следующие этапы:

- а) приказное делопроизводство;
- б) коллежское делопроизводство;
- в) министерское делопроизводство;
- г) все верно.

41. Укажите, какие из перечисленных реквизитов должен содержать бланк для внутренних документов:

- а) эмблему предприятия;
- б) наименование предприятия;
- в) почтовый адрес;
- г) банковские реквизиты.

42. Знаковая система фиксации речи, позволяющая с помощью начертательных элементов передавать речевую информацию на расстоянии и закреплять ее во времени

- а) письменность;
- б) письмо;
- с) система письма.

43. Как должно происходить деление документов?

- а) на роды, подвиды, подроды, разновидности;
- б) на роды, виды, подвиды, разновидности;
- с) на виды, подвиды, разновидности, роды.

44. Согласно классификации документов по характеру средств фиксации информации различают ...

- a) **текстовые и нетекстовые документы;**
- b) документы на естественной и искусственной материальной основе;
- c) периодические и непериодические документы.

45. На каком формате бумаги исполняются служебные документы?

- 1. A2
- 2. A7
- 3. A5
- 4. **A4**

46. Документ, воспроизводящий информацию другого документа и все его внешние признаки

- a) вторичный;
- b) визуальный;
- c) **копия**

47. Устав организации, положение о структурном подразделении относятся к документам:

- a) распорядительным
- b) **организационным**
- c) информационно-справочным

48. Сколько реквизитов предусматривает новый ГОСТ?

- 1. **30**
- 2. 29
- 3. 31
- 4. 29

49. Угловое расположение реквизитов предполагает их размещение:

- a) в верхней левой части листа;
- b) в нижней левой части листа;
- в) в верхней правой части листа;
- г) в нижней правой части листа.

50. Во вводной части распорядительного документа содержатся...

- 1. **цели и причины создания документа**
- 2. основные направления деятельности учреждения
- 3. распоряжения руководителя
- 4. сроки исполнения распоряжения

51. Датой приказа является дата...

- 1. **Согласования**
- 2. **подписания**
- 3. утверждения
- 4. регистрации

52. Какого реквизита нет в формуляре служебного письма?

- 1. **Наименования учреждения-автора**
- 2. **Наименования вида документа**
- 3. Заголовка к тексту документа
- 4. Адреса

53. ... - это процесс упорядочения или распределения документов по классам с целью отражения отношений между ними и составления классификационной схемы.

- a) структурирование;
- b) классифицирование;
- c) документирование.

54. Когда издаются распоряжения и указания?

- a) когда необходимо принять нормативный акт по основным вопросам организации;
- b) когда необходимо решить оперативные вопросы;
- c) издаются для организации исполнения постановлений, решений и приказов;
- d) А и Б вместе;
- e) Б и С вместе.

55. Как называется документ, в котором определяются должностные обязанности работника учреждения?

- 1. Правила
- 2. Инструкция
- 3. Устав
- 4. Положение

56. По каким признакам классифицируются документы?

- a) по наименованию, по месту составления, по содержанию, по форме, по срокам исполнения, по происхождению, по виду оформления, по средствам фиксации;
- b) по объему, по имени составителя, по достоверности информации;
- c) А и Б.

57. Что является подлинником?

- a) копия документа;
- b) документ, содержащий факсимиле;
- c) подписанный и надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный в первый раз.

58. Как в документе отражается реквизит «дата»?

- a) римскими цифрами;
- b) арабскими цифрами;
- c) арабскими цифрами или словесно-цифровым способом.

59. Какая особенность существует при оформлении «официального письма»?

- a) письмо оформляется на фирменном бланке организации;
- b) не ставится название его вида;
- c) 2-й экземпляр остается в организации.

60. На какие части можно разделить «распоряжение»?

- a) на констатирующую и распорядительную;
- b) на констатирующую и постановляющую;
- c) на распорядительную и постановляющую.

61. Что является «номенклатурой дел»?

- a) систематизирующий перечень заводимых в организации дел с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке;

- b) каталог, в котором хранятся все оформленные в организации документы;
 - c) перечень оформленных в организации дел для внешнего пользования.
62. Как называется документ, передаваемый по каналам телеграфной связи?
- a) докладная записка;
 - b) приказ;
 - c) телеграмма.
63. Для чего составляются «сопроводительные письма»?
- a) для подтверждения получения документов и материалов-писем;
 - b) для выражения благодарности за что-либо;
 - c) для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей.
65. Кому может быть адресовано письмо-приглашение?
- a) конкретному лицу;
 - b) нескольким лицам;
 - c) конкретному лицу, или нескольким лицам, или массовому адресату.
66. Из каких частей состоит «постановление»?
- a) констатирующей и постановляющей;
 - b) констатирующей и распорядительной;
 - c) постановляющей и распорядительной.
67. Какой срок хранения личных дел сотрудников предприятия?
- a) 10 лет;
 - b) 25 лет;
 - c) 75 лет.
68. На какие части можно разделить текст актов?
- a) введение, констатирующую часть;
 - b) введение, постановляющую и констатирующую части;
 - c) введение и выводы.
69. Какие документы используются для документирования информационно-справочных материалов?
- a) письма, телеграммы, акты, рекламации;
 - b) справки, докладные и объяснительные записки, акты, телеграммы;
 - c) справки, приказы, распоряжения.
70. В каких случаях используется письмо-напоминание?
- a) когда не удастся с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения;
 - b) когда необходимо подтвердить получение документов и материалов;
 - c) когда необходимо сообщить о каком-либо событии или факте.
71. Какая часть документа содержит текст:
- a) оформляющая;
 - b) основная;
 - v) заголовочная;
 - г) вводная.

72. Какие из перечисленных элементов должен содержать реквизит «резолуция»:

- а) Ф.И.О. исполнителя;
- б) содержание поручения;
- в) срок исполнения;
- г) все верно.

73. При изложении цифровой или словесной информации о нескольких объектах по ряду признаков текст документа удобнее оформлять в виде:

- а) анкеты;
- б) таблицы;
- в) связного текста;
- г) комбинация этих форм.

74. В кратком протоколе указываются:

- а) ФИО выступающих, краткое изложение выступления, заданные вопросы и полный текст постановления;
- б) ФИО выступающих, краткое изложение выступления, заданные вопросы и краткий текст постановления;
- в) рассмотренные вопросы, ФИО тех, кто участвовал в обсуждении, полный текст постановления;
- г) ФИО выступающих, краткое изложение выступления и полный текст постановления.

75. Что является основанием составления акта:

- а) ссылка на документ;
- б) письменное или устное распоряжение руководства;
- в) ссылка на какие-либо факты, события, действия.
- г) все верно.

76. К документам по личному составу относятся:

- а) трудовые контракты;
- б) приказы по личному составу;
- в) должностные инструкции;
- г) все верно.

77. Какие из следующих данных рекомендуется указывать при составлении трудового контракта:

- а) конкретную работу в соответствии с квалификацией по определенной должности, которую должен выполнять работник;
- б) оплату труда;
- в) обязанности предприятия по обеспечению охраны труда;
- г) все верно.

78. Заявление – это документ:

- а) подтверждающий получение каких-либо материальных ценностей;
- б) содержащий просьбу или предложение лица, адресованный должностному лицу или организации;
- в) содержащий краткие сведения биографического характера, предоставляемый лицом при трудоустройстве на предприятие;
- г) фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях и совещаниях.

79. При составлении резюме в какой последовательности должна быть изложена информация о претенденте на должность:

- а) цель, образование, опыт работы, дополнительные сведения;
- б) образование, опыт работы, цель, дополнительные сведения;
- в) цель, опыт работы, образование, дополнительные сведения;
- г) дополнительные сведения, цель, образование, опыт работы.

80. Назовите операции, которые не выполняются на этапе предварительного рассмотрения входящих документов (выделить два):

- а) регистрация входящих документов;
- б) сортировка документов;
- в) разметка документов;
- г) контроль за исполнением документов.

81. Какие из перечисленных документов подлежат регистрации:

- а) входящие;
- б) исходящие;
- в) внутренние;
- г) все верно.

УК-4.3 (уметь):

82. Коммерческой тайной называется:

- а) организационно упорядоченная совокупность документов и информационных технологий;
- б) требования и нормы, устанавливающие порядок документирования;
- в) производственная, управленческая, финансовая и иная информация, используемая для достижения коммерческих целей, которая относится к конфиденциальной;
- г) свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством.

83. Обеспечение защиты конфиденциальной информации включает:

- а) разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к данной документации;
- б) ограничение доступа к носителям информации, содержащей коммерческую тайну;
- в) использование организационных, технических, иных средств защиты информации, содержащей коммерческую тайну;
- г) все верно.

84. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная.

85. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- б) «общее, разделяемое со всеми»;
- в) «целое, не делимое на части»;
- г) «особенное, не похожее на других».

УК-3.1 (уметь):

86. Установление сходства одного человека с другим:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;

в) стереотипизация;

г) идентификация.

87. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) идентификация;

г) стереотипизация.

88. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

а) флегматик;

б) сангвиник;

в) холерик;

г) меланхолик.

89. Таким людям прежде чем принять какое-либо решение нужно, чтобы их долго обхаживали:

а) ломака;

б) любитель решать все на ходу;

в) разведчик;

г) наставник.

90. Характерными жестами оценки являются:

а) вытягивание указательного пальца вдоль щеки;

б) «раскрытые руки»;

в) сжатие пальцев в кулак;

г) прикосновение к носу.

91. Проксемика изучает:

а) дистанцию и субординацию;

б) культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве;

в) взаимную ориентацию людей в пространстве;

г) дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.

92. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук свидетельствует:

а) о сильном волнении;

б) о дружелюбии;

в) о безразличии;

г) о сильной неприязни.

93. Определите третью фазу деловой беседы:

а) опровержение доводов собеседника;

б) аргументирование;

в) передача информации;

г) принятие решения.

94. Определите виды совещаний по назначению:

а) технические;

б) финансовые;

в) творческие;

г) кадровые.

95. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;**
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

96. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня к ряду, необходимо поменять:

- а) костюм;
- б) блузу или рубашку;**
- в) аксессуары;
- г) обувь.

97. Письма – приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях:

- а) письма-приглашения;**
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

УК-3.2 (уметь):

98. Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- а) эмпатическое слушание;
- б) рефлексивное слушание;
- в) нерефлексивное слушание;**
- г) избирательное слушание.

99. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»?

- а) личностное общение;
- б) светское общение;**
- в) примитивное общение;
- г) деловое общение.

100. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;**
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.