

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« _____ » _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Деловые коммуникации и делопроизводство

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Мансурова Т.Г. (Кафедра экономической теории и экономической политики, Экономическое отделение), mansurova_tgfsu@mail.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-15	умением вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях
ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности
ПК-26	владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- основы делопроизводства и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях;
- порядок организационных действий, служебные (трудовые) обязанности государственного (муниципального) служащего;
- навыки сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций.

Должен уметь:

- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях;
- принимать участие в проектировании организационных действий, эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности;
- осуществлять сбор, обработку информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций.

Должен владеть:

- навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникации;
- навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях;
- проектированием организационных действий, эффективным исполнением служебных (трудовых) обязанностей;
- навыки сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.08 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (Государственная и муниципальная служба)" и относится к вариативной части. Осваивается на 3, 4 курсах в 6, 7, 8 семестрах.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных(ые) единиц(ы) на 288 часа(ов).

Контактная работа - 160 часа(ов), в том числе лекции - 64 часа(ов), практические занятия - 96 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 128 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 6 семестре; зачет в 7 семестре; зачет в 8 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты на государственной и муниципальной службе	6	4	8	0	4
2.	Тема 2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	6	4	8	0	4
3.	Тема 3. Психологические основы делового общения. Язык делового общения.	6	4	8	0	4
4.	Тема 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	6	6	12	0	6
5.	Тема 5. Квалификационные требования для замещения должностей на государственной и муниципальной службе	7	8	8	0	12
6.	Тема 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу	7	6	6	0	12
7.	Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового общения	7	4	4	0	12
8.	Тема 8. Делопроизводство в системе государственного и муниципального управления	8	14	26	0	40
9.	Тема 9. Документооборот в системе государственного и муниципального управления	8	14	16	0	34
	Итого		64	96	0	128

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты на государственной и муниципальной службе

Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основопологающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений.

Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.

Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе служащего. Деловое общение как управленческая категория. Коммуникации в управлении и структура общения. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации.

Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового

восприятия. Формальное и неформальное общение. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с "трудными людьми".

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Тема 3. Психологические основы делового общения. Язык делового общения.

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях.

Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта.

Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка.

Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение

понятий "общение" и "личность". Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Тема 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

Тема 5. Квалификационные требования для замещения должностей на государственной и муниципальной службе

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности - основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений.

Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом.

Тема 6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу

Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по

неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.

Тема 7. Защита деловой информации как аспект делового общения

Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).

Тема 8. Делопроизводство в системе государственного и муниципального управления

Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Состав реквизитов документа. Правила оформления реквизитов. Варианты размещения реквизитов: угловой и продольный. Формуляр-образец документа. Бланк документа, его значение и использование. Виды бланков. Назначение и состав организационно-правовой документации. Составление и оформление организационно-правовых документов: устав, учредительный договор, положение об организации, положение о структурном подразделении, регламент, инструкция, должностная инструкция, штатное расписание. Назначение и состав распорядительной документации. Классификация документов в соответствии с полномочиями органов управления и компетенцией должностных лиц. Составление и оформление распорядительных документов: приказ, распоряжение, постановление, решение, указание. Назначение и состав информационно-справочной документации. Составление и оформление информационно-справочных документов: докладная, объяснительная, служебная записка, протокол, акт, заявление, предложение, представление, справка и др. Состав реквизитов делового письма и правила их оформления. Структура текста делового письма. Классификация и основные виды писем.

Тема 9. Документооборот в системе государственного и муниципального управления

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.

Типичные ошибки в языке и стиле документов. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб. Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 6			
	Текущий контроль		
1	Контрольная работа	ПК-18	1. Этика делового общения: основные аспекты на государственной и муниципальной службе 2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации 3. Психологические основы делового общения. Язык делового общения.
2	Научный доклад	ПК-18	1. Этика делового общения: основные аспекты на государственной и муниципальной службе
3	Устный опрос	ПК-9, ПК-18	2. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации 3. Психологические основы делового общения. Язык делового общения. 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы
	Зачет	ПК-15, ПК-18, ПК-26, ПК-9	
Семестр 7			
	Текущий контроль		
1	Дискуссия	ПК-9	6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Творческое задание	ПК-9 , ПК-26	5. Квалификационные требования для замещения должностей на государственной и муниципальной службе 7. Защита деловой информации как аспект делового общения
3	Презентация	ПК-9	6. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу
	Зачет	ПК-15, ПК-18, ПК-26, ПК-9	
Семестр 8			
	Текущий контроль		
1	Кейс	ПК-26 , ПК-15	8. Делопроизводство в системе государственного и муниципального управления 9. Документооборот в системе государственного и муниципального управления
2	Контрольная работа	ПК-26 , ПК-15	8. Делопроизводство в системе государственного и муниципального управления 9. Документооборот в системе государственного и муниципального управления
3	Тестирование	ПК-15	8. Делопроизводство в системе государственного и муниципального управления 9. Документооборот в системе государственного и муниципального управления
	Зачет	ПК-15, ПК-18, ПК-26, ПК-9	

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 6					
Текущий контроль					
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Проявлен хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Проявлен высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Проявлен средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		
Семестр 7					
Текущий контроль					
Дискуссия	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Высокий уровень этики ведения дискуссии.	Средний уровень владения материалом по теме дискуссии. Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Средний уровень этики ведения дискуссии.	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Отсутствие этики ведения дискуссии.	1
Творческое задание	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности. Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Высокий уровень креативности, самостоятельности. Соответствие выбранных методов поставленным задачам.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности. Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Средний уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы в целом соответствуют поставленным задачам.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности. Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Низкий уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы частично соответствуют поставленным задачам.	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности. Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для решения практических задач. Недостаточный уровень креативности, самостоятельности. Выбранные методы не соответствуют поставленным задачам.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Презентация	Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы.	Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.	Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы не соответствуют поставленным задачам.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		
Семестр 8					
Текущий контроль					
Кейс	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Прекрасное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Высокий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Хороший уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Низкий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Недостаточный для решения профессиональных задач уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	1

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

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

Семестр 6

Текущий контроль

1. Контрольная работа

Темы 1, 2, 3

ВАРИАНТ 1

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

1. Виды и формы общения.
2. Основные этапы ведения деловых переговоров.
3. Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Общая характеристика переговоров.
3. Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

1. Понятие и содержание этики делового общения.
2. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
3. Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

1. Условия эффективности переговоров.
2. Общий вид и состав реквизитов документов.
3. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

1. Подготовка и формирование переговорного процесса.
2. Общение: виды, структура и функции.
3. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Разновидности писем и особенности их составления.
3. Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

1. Требования, предъявляемые к текстам документов.
2. Общение как взаимодействие.
3. Основные правила оформления писем.

ВАРИАНТ 9

1. Личность как субъект делового общения.
2. Особенности проведения деловых совещаний.
3. Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

1. Приемы и способы ускорения принятия решений.
2. Этика делового общения.
3. Условия эффективности переговоров

2. Научный доклад

Тема 1

1. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
2. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции.
3. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам.
4. Профессиональная этика.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Понятие делового общения и его особенности.
7. Цели, задачи и функции делового общения.
8. Виды делового общения.
9. Основные принципы делового общения.
10. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.

3. Устный опрос

Темы 2, 3, 4

Этические нормы общения и их национально-психологические типы.

1. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.
2. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.
3. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.
4. Деловое общение как управленческая категория.
5. Коммуникации в управлении и структура общения.
6. Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций.
7. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения.
9. Краткая характеристика способов коммуникации.
10. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры.

Личность в организации.

1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
2. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.
3. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.

4. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

5. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.

6. Репрезентативные системы.
7. Ролевое поведение в деловом общении.
8. Личностные особенности персонала.
9. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.

1. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
2. Условия и способы понимания людьми друг друга.
3. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
4. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
5. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
6. Общение с "трудными людьми".

7. Исследование коммуникативной компетентности.
8. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).
9. Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
10. Прямые и скрытые информационные сигналы.
Сущность и особенности невербального общения.
 1. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения.
 2. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.
 3. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
 4. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.
 5. Соотношение понятий "общение" и "личность". Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.
 6. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности.
 7. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.
Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация.
 1. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения.
 2. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах.
 3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
 4. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.
 5. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления.
 6. Формы публичного выступления

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Профессиональная этика.
2. Этические проблемы деловых отношений.
3. Понятие делового общения и его особенности.
4. Цели, задачи и функции делового общения.
5. Виды делового общения.
6. Основные принципы делового общения.
7. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
8. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.
9. Кодекс делового общения.
10. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.
11. Понятие делового общения и его особенности.
12. Деловое общение как управленческая категория.
13. Социально-психологические основы делового общения.
14. Принципы делового общения в управлении персоналом.
15. Функции делового общения в управлении персоналом.
16. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.
17. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
18. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
19. Особенности делового общения в коммерческой организации.
20. Роль руководителя в организации делового общения.

Семестр 7

Текущий контроль

1. Дискуссия

Тема 6

ВАРИАНТ 1

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

1. Виды и формы общения.

2. Основные этапы ведения деловых переговоров.
3. Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Общая характеристика переговоров.
3. Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

1. Понятие и содержание этики делового общения.
2. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
3. Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

1. Условия эффективности переговоров.
2. Общий вид и состав реквизитов документов.
3. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

1. Подготовка и формирование переговорного процесса.
2. Общение: виды, структура и функции.
3. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Разновидности писем и особенности их составления.
3. Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

1. Требования, предъявляемые к текстам документов.
2. Общение как взаимодействие.
3. Основные правила оформления писем.

ВАРИАНТ 9

1. Личность как субъект делового общения.
2. Особенности проведения деловых совещаний.
3. Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

1. Приемы и способы ускорения принятия решений.
2. Этика делового общения.
3. Условия эффективности переговоров.

2. Творческое задание

Темы 5, 7

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;
- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного неэффективного выступления.

Задание 7:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного удачного выступления.

Задание 8:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного убеждающего выступления.

Задание 9:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного провального выступления.

Задание 10:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для некоммерческой организации.

3. Презентация

Тема 6

Публичная презентация проекта по основным разделам темы:

Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания.

Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров.

Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели ("уход", "затягивание", "выжидание" и др.).

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Невербальная система делового общения.
2. Структура делового общения.
3. Цикличность процесса делового общения
4. Основные виды делового общения.
5. Основные правила делового общения.
6. Этапы делового общения.
7. Особенности деловых переговоров и их характер.
8. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
9. Структура и типология конфликтов.
10. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
11. Социально-психологическая диагностика конфликта.
12. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
13. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
14. Предпосылки формирования этики делового общения.
15. Универсальные этические принципы делового общения.
16. Этика делового общения в организации.
17. Этические проблемы делового общения.
18. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
19. Социальные функции профессиональной этики.
20. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
21. Перцептивные барьеры делового общения.
22. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
23. Вербальные средства делового общения.

Семестр 8

Текущий контроль

1. Кейс

Темы 8, 9

Кейс 1. Администрация Верх-Исетского района города Екатеринбурга (далее ? администрация района) образована в соответствии с Уставом муниципального образования "город Екатеринбург".

Администрация района в своей деятельности подконтрольна и подотчетна Главе Екатеринбурга, Екатеринбургской городской Думе и Администрации города Екатеринбурга, подотчетна населению.

Администрация Верх-Исетского района муниципального образования ?город Екатеринбург? является территориальным структурным подразделением администрации муниципального образования ?город Екатеринбург?, осуществляющим исполнительно-распорядительные функции по вопросам местного значения в границах внутригородской территории Верх-Исетского района (далее ? район) в части и объеме, установленных настоящим Положением, а также иными муниципальными правовыми актами.

В целях реализации прав граждан на осуществление местного самоуправления администрация района содействует организации и деятельности на территории района различных форм самоуправления граждан, в том числе территориального общественного самоуправления, в соответствии с действующим законодательством и решениями городской Думы, регулирующими вопросы организации и осуществления территориального общественного самоуправления в муниципальном образовании ?город Екатеринбург?.

Составьте приказ от лица главы администрации Верх-Исетского района А. В. Бреденко, расположенной по адресу: г. Екатеринбург, ул. Московская, д. 27, о проведении субботника 25 сентября 2016 г. на добровольной основе. На собрании граждан присутствовали представители от каждого многоквартирного жилого дома с поручением от жильцов.

Основания к изданию приказа:

1. 15 августа 2016 г. прошло заседание администрации ВерхИсетского района, на котором обсуждались вопросы:

- об экологическом и санитарном состоянии вышеуказанного района;
- о проведении субботников.

2. На заседании присутствовали:

- руководители отделов Администрации, всех организаций и учреждений;
- актив района.

3. В заседании принимал участие уполномоченный администрации Верх-Исетского района Кудрявцев К. А., заместитель главы администрации по вопросам благоустройства.

4. В результате обсуждения принято постановление ?О проведении субботника 16 сентября 2016 г.?.

5. Всем руководителям организаций и учреждений поручено провести субботники на своих территориях и в общественных местах.

6. Депутатам ? оповестить население о субботниках и организовать субботники в своих избирательных округах.

Предписания:

1. Утвердить состав рабочей группы по подготовке и проведению субботника в составе трех человек.

2. Руководителям структурных подразделений:

а) организовать уборку служебных помещений;

б) обеспечить участников субботника вспомогательными материалами и инструментами для уборки в помещениях и на прилегающих территориях;

в) подготовить информацию о количестве сотрудников, принявших участие в субботнике, и о выполненной работе;

г) организовать в установленном порядке перечисление финансовых средств, заработанных в день проведения субботника,

в объемах, определяемых работниками, на соответствующий расчетный счет в районный исполнительный комитет;

д) обеспечить соблюдение требований охраны труда, провести (если требуется) инструктаж по охране труда с лицами, участвующими в субботнике.

Исполнители:

1. Секретарь Малышева С. В.

2. Заведующий по хозяйственной части Петров А. П.

3. Инженер по охране труда и технике безопасности Сидоров А. Г.

4. Главный бухгалтер Иванова А. Д.

5. Заместитель главы администрации Костенко С. Н.

Сроки исполнения:

1) до 20.09.2016;

2) до 24.09.2016;

3) до 25.09.2016;

4) до 20.09.2016.

В документе оформите контроль за исполнением приказа.

К е й с ♦ 2. Госслужащий отдела государственной власти и кадров УФАС Козлов М. И. обратился с жалобой о невыплате заработной платы за нерабочие праздничные дни, в которой указал, что 12 июня 2016 г. он вышел на работу, а оплата не была произведена.

Также данная дата входит в перечень установленных законодательно дат, т. е. перечислена в ст. 112 Трудового кодекса. Работа в такие дни оплачивается дороже, даже если по установленному в компании графику нерабочий праздничный день выпал на рабочий день.

Составьте распоряжение от лица руководителя Управления Федеральной антимонопольной службы России по Свердловской области Шалабодова Д. В. о проведении проверки соблюдения трудового законодательства на основании жалобы госслужащего Козлова М. И. о невыплате заработной платы за нерабочие праздничные дни.

Основания к изданию распоряжения:

1. Положение ?О Федеральной службе по труду и занятости?, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 30.06.04 ♦ 324.

2. Федеральный закон ?О государственной гражданской службе Российской Федерации? от 27.07.2004 ♦ 79-ФЗ (действующая редакция, 2016).

3. Федеральный закон ?О системе государственной службы Российской Федерации? от 27.05.2003 ♦ 58-ФЗ (действующая редакция, 2016).

4. Глава 57 Трудового кодекса Российской Федерации.

Предписания:

1. Провести в период с 01.12.2016 по 09.12.2016 проверку соблюдения законодательства об оплате труда в Управлении Федеральной антимонопольной службы России по Свердловской области.

2. Проведение проверки поручить Дубинскому А. Г. ? заместителю начальника отдела надзора и контроля по вопросам труда Государственной инспекции труда в Свердловской области.

3. Установить следующие сроки выдачи заработной платы:

20-е число текущего месяца ? срок выдачи заработной платы за первую половину месяца (аванс) и включить оплату труда за 12.06.2016.

4. Начальника отдела государственной службы и кадров Денисюк О. Ю обязать ознакомить с данным приказом госслужащего Козлова М. И.

5. Контроль исполнения приказа оставить за Шаболдиным Д. М.

2. Контрольная работа

Темы 8, 9

Типовые задачи:

1. Составьте приказ об освобождении сотрудника от работы в фирме "Орбита" в связи с его переездом на новое место жительства.
2. Напишите приказ генерального директора АО "Д и О" о приеме на работу нового сотрудника в должности бухгалтера.
3. Составьте приказ об увольнении работника в связи с ликвидацией организации.
4. Составьте письмо-просьбу инкубаторно-птицеводческой станции в областную администрацию о выделении средств из областного бюджета в сумме 150 тыс. руб. до начала реализации молодняка птицы населению.
5. Составьте письмо объединения "Сибитек" в комитет внешнеэкономических связей Российской Федерации о направлениях своей деятельности и с просьбой о выделении квоты на экспорт в 2014г.
6. Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказ на составление программы.
7. Составьте письмо-отказ производственного объединения энергетики и электрификации "Новосибирскэнерго" директору спецкомбината "Радон" о выдаче бесплатного разрешения на электроснабжение жилых домов.
8. Составьте письмо-отказ производственного управления пассажирских перевозок Самарскому производственному кооперативу "Ветерок" по вопросу обеспечения запасными частями парка автобусов. Укажите причину отказа.
9. Составьте докладную записку секретаря-референта руководителю об утере работником Ивановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес предприятия два месяца назад.
10. Составьте докладную записку о причинах несвоевременного представления информации о выполнении приказа директора. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.
11. Составьте краткий протокол производственного совещания работников планово-экономического отдела завода медпрепаратов, на котором был рассмотрен вопрос о досрочной разработке техпромфинплана на 2007 г. После обсуждения производственное совещание приняло решение разработать техпромфинплан на три дня раньше установленного срока. Остальные данные укажите самостоятельно.
12. Составьте полный протокол общего собрания рабочих производственного кооператива "Запуск", на котором осуществляется вопрос о создании производства строительных материалов для строительства жилых домов. На

3. Тестирование

Темы 8, 9

Вопрос 1. Делопроизводство - это:

1. отрасль деятельности, которая не обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами;
2. отрасль деятельности, которая обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами;
3. сфера деятельности по обеспечению организации офисными документами;
4. нет правильного ответа

Вопрос 2. Какие функции имеют все официальные документы:

1. общие и основные;
2. общие и специальные;
3. материальные и процессуальные;
4. деловые и общие

Вопрос 3. Состав документов в организации зависит от:

1. порядка принятия решений (единоначалие или коллегиальность);
2. объема и характера взаимосвязей в организации;
3. характера взаимоотношений с другими организациями и государственными органами;
4. все вышеперечисленное

Вопрос 4. Унификация документов - это:

1. установление не единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов;
2. установление единого комплекса видов и разновидностей отчетов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов.
3. установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций, разработка единых форм и правил их составления, оформление и создание трафаретных текстов;
4. нет правильного ответа

Вопрос 5. Годовой объем документооборота - это:

1. исходная величина для расчета численности сотрудников службы ДОУ, определения степени загруженности структурных подразделений и отдельных работников, средство определения потребностей в организационной и вычислительной технике, выбора наиболее эффективной системы регистрации документов и справочного аппарата;

2. исходная величина для расчета численности населения, определения степени загруженности структурных подразделений и отдельных людей;

3. средство определения потребностей в организационной и вычислительной технике, выбора наиболее эффективной системы регистрации документов и справочного аппарата;

4. Нет правильного ответа

Вопрос 6. Документооборот - это:

1. движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки;

2. документ, не требующий особого внимания;

3. движение документов в организации с момента их получения до завершения исполнения или отправки в комитет по делам несовершеннолетних;

4. не знаю

Вопрос 7. Отметьте основные этапы подготовки и оформления внутренних документов в офисе:

1. составление проекта и согласование;

2. проверка правильности оформления;

3. подписание и регистрация;

4. все вышеперечисленные

Вопрос 8. Регистрация документа включает в себя:

1. проставление даты;

2. проставление регистрационного номера;

3. запись необходимых сведений о документе в регистрационной форме;

4. все вышеперечисленные

Вопрос 9. Какие технологические недостатки имеет журнальная форма регистрации:

1. формальный характер закрепления документа за валовым порядковым номером;

2. сложности ведения по журналу поисковой, справочной и контрольной работы;

3. сложности обязательной многократной регистрации документов;

4. отсутствие возможности отразить движение документа в процессе рассмотрения и исполнения+

Вопрос 10. Справочная картотека состоит из 2 частей и содержит:

1. карточки на неисполненные документы, направленные в структурные подразделения для ознакомления и изучения;

2. карточки на исполненные документы;

3. выше перечисленные;

4. нет правильного ответа

Вопрос 11. Где указываются индивидуальные сроки исполнения?

1. в тексте монографий;

2. в тексте документа или в резолюции;

3. в резолюции;

4. в тексте делового документа

Вопрос 12. Основные функции, которые обеспечивает ДОУ:

1. планирование;

2. организационно-распорядительная деятельность;

3. учет и отчетность, финансирование и т.д;

4. все перечисленные

Вопрос 13. Под служебным полем понимают:

1. место не в документе, которое занято реквизитами, за исключением некоторых нюансов;

2. место в документе, которое не занято реквизитами, за исключением реквизитов 1, 2, 3, 4, 5, 18, и предназначено для закрепления документа в технических средствах хранения;

3. место, которое не занято реквизитами;

4. не правильного ответа

Вопрос 14. Бланк документа - это:

1. нестандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации;

2. стандартный лист бумаги, на котором воспроизводится постоянная информация документа и есть место для переменной информации;

3. нет правильного ответа;

4. другое

Вопрос 15. Уставы - это:

1. документы, структуру и содержание которых определяют на месте;

2. сложные документы, структуру и содержание которых определяют сами разработчики;+

3. документы, содержание которых имеет служебную тайну;

4. нет правильного ответа

Вопрос 16. Должностная инструкция - это:

1. инструкция директора, которую необходимо выполнять в обязательном порядке;
2. документ, в котором отмечены нарушители распорядка дня в офисе;
3. нет правильного ответа
4. организационно-распорядительный документ длительного или постоянного срока действия (до введения новой), в котором определены научно-технические, технологические, финансовые и другие стороны деятельности организации, ее подразделений и должностных лиц;

Вопрос 17. Какие факты излагаются в первой и во второй частях?

1. В первой части справки излагаются конкретные данные, а во второй - приводятся факты, послужившие поводом к ее написанию;
2. В первой части справки излагаются факты, послужившие поводом к ее написанию, во второй - приводятся конкретные данные;
3. В первой части справки излагаются доводы, послужившие поводом к ее написанию, во второй - приводятся статистические данные;
4. другое

Вопрос 18. Составление доклада - это:

1. мастерство, требующее практического навыка и критического анализа проекта доклада;
2. талант, не требующий практического навыка и критического анализа проекта отчета;
3. труд, требующий не практического навыка и не критического анализа проекта доклада, работу над собой;
4. нет правильного ответа

Вопрос 19. Справка - это:

1. факты, послужившие поводом к ее написанию;
2. документ, подтверждающий какие-либо факты или события;
3. документ, где приводятся конкретные данные;
4. нет правильного ответа

Вопрос 20. Все инструкции можно разделить на две основные группы:

1. инструкции, регламентирующие порядок выполнения какого-либо процесса, в осуществлении которого принимают участие исполнители (должностные лица; подразделения);
2. должностные инструкции, определяющие функции, права, обязанности и ответственность должностных лиц;
3. все вышеперечисленные;
4. другие

Вопрос 21. Бланки имеют поля:

1. левое - 20 мм;
2. правое и нижнее - не менее 10 мм;
3. верхнее - не менее 20 мм;
4. все перечисленные

Вопрос 22. Какие виды бланков предполагают ГОСТы?

1. общий бланк для всех видов ОРД;
2. бланк конкретного вида документа, кроме письма;
3. бланк для письма;
4. все перечисленные

Вопрос 23. Реквизит - обязательный элемент:

1. присущий определенному виду документа;
2. присущий элементу;
3. присущий как общий;
4. нет правильного ответа

Вопрос 24. Формуляр-образец - это:

1. совокупность не реквизитов, а подписей
2. совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем видам документов;
3. картотека, которая используется для контроля за госслужащими;
4. другое

Вопрос 25. Справочный аппарат представляет собой:

1. картотеку, которая используется для контроля за исполнением документов;
2. карточку, которая используется для контроля входящих на работу сотрудников;
3. картотеку карточек, которые не используются для контроля за исполнением документов;
4. не знаю

Вопрос 26. К документам, подлежащим обязательному контролю, относятся:

1. все перечисленные;
2. документы вышестоящих органов;
3. распорядительные документы данной организации;
4. важные специфические документы, свойственные этой системе управления, с конкретными сроками исполнения

Вопрос 27. В чем заключается цель регистрации документов?

1. обеспечить их учет;
2. контроль;
3. быстрый поиск;
4. Все вышеназванное

Вопрос 28. Требования, предъявляемые к документообороту:

1. прямо точность движения документов (документ кратчайшим путем попадает к исполнителю, возвратные перемещения документов исключены);
2. распределение документов между руководителями и специалистами согласно их функциональным обязанностям;
3. необходимое перемещение документов (дублирование, лишние инстанции и действия исключены) и единообразие маршрута движения документов и технических операций с ними, однократность каждой операции;
4. все вышеперечисленные

Вопрос 29. Что такое "классификация документов" - это

1. не деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия;
2. деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия;
3. деление документов на классы по наиболее существенным признакам сходства и различия;
4. не знаю

Вопрос 30. Юридическая сила - это:

1. свойство документа, не оформленного в особом порядке;
2. свойство документа, предоставленное ему действующим законодательством, компетенцией издавшего органа, установленным порядком оформления;
3. нет правильного ответа
4. документ, не требующий процедуры заверения нотариусом

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Общие правила оформления документов в деловом общении.
2. Виды деловой корреспонденции.
3. Культура общения по телефону.
4. Личностные особенности персонала в деловом общении.
5. Соотношение понятий ?общение? и ?личность?.
6. Социально-психологические функции делового общения.
7. Особенности деловых переговоров.
8. Особенности деловой беседы.
9. Активное и пассивное владение словом.
10. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
11. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
12. Письменная и устная деловая речь.
13. Формы и принципы управленческого общения.
14. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
15. Соотношение категорий "общение" и "деловое общение".
16. Стратегии и тактики общения.
17. Коммуникативные барьеры делового общения.
18. Документ как основная форма делового общения.
19. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
20. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
21. Документооборот организации.
22. Процесс делопроизводства в компании.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

- 56 баллов и более - "зачтено".
- 55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

- 86 баллов и более - "отлично".
- 71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 6			
Текущий контроль			
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	15
Научный доклад	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты оцениваются также ораторские способности.	2	15
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	3	20
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
Семестр 7			
Текущий контроль			
Дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.	1	15
Творческое задание	Обучающиеся выполняют задания, требующие создания уникальных объектов определённого типа. Тип объекта, его требуемые характеристики и методы его создания определяются потребностями профессиональной деятельности в соответствующей сфере либо целями тренировки определённых навыков и умений. Оцениваются креативность, владение теоретическим материалом по теме, владение практическими навыками.	2	20
Презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдаёт её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.	3	15
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
Семестр 8			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Кейс	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа кейса, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение.	1	15
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	15
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	3	20
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Интернет-еженедельник - <http://www.consulting.ru>

Информационно-правовая база данных "КонсультантПлюс" - <http://www.consultant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. При подготовке к лекционным занятиям студент должен проработать рекомендуемую по данной теме литературу, сформировать список возможных вопросов по теме преподавателю, выработать свое мнение по изучаемой в лекции проблематике. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий лекции читаются в MS Teams.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	Работа на практических занятиях предполагает активное участие в обсуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе в Интернет. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по литературе, рекомендованной для выполнения индивидуальных заданий по курсу, при выполнении самостоятельной работы следует руководствоваться материалом лекционных занятий для очерчивания круга информации для самостоятельной проработки, также следует прорабатывать самостоятельно материал лекций и практических занятий по рекомендуемой литературе.
устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы
научный доклад	Основные задачи студента при написании доклада: - с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции; - верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе; - уяснить для себя и изложить причины своего согласия(несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме. Основными требованиями считаются: а) информативность и полнота изложения основных идей первоисточника; б) точность изложения взглядов автора - неискаженное фиксирование всех положений первичного текста, в) объективность - доклад должен раскрывать концепции первоисточников с точки зрения их авторов; д) изложение всего существенного - 'чтобы уметь схватить новое и существенное в сочинениях' (М.В. Ломоносов); е) изложение в логической последовательности в соответствии с обозначенной темой и составленным планом; ф) соблюдение единого стиля - использование литературного языка в его научно-стилевой разновидности; г) корректность в характеристике авторского изложения материала. Содержание должно быть построено логично и доказательно. Каждая глава и параграф должны быть взаимосвязаны и являться логическим продолжением предыдущего. В этой части могут быть представлены рисунки, иллюстрации, схемы, таблицы, графики, фотографии и т.д. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал. Обязательным являются не только подбор, структурирование, изложение и критический анализ материала по теме, но и выявление собственного мнения учащегося, сформированного в процессе работы над темой. Для написания основной части составляется план текста как перечень основных положений, которые предстоит раскрыть. Построение основной части доклада зависит от его объема, специфики содержания и поставленной цели. Ссылки на источники делаются непосредственно по завершении цитаты после кавычек или непосредственно после пересказываемого содержания. Делается это в квадратных скобках. Для написания используется научный стиль речи. Ведущими чертами научного стиля речи являются точность словоупотребления, доказательность изложения, авторская беспристрастность в передаче материала. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.
контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдается преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий При подготовке к зачету следует опираться на весь полученный лекционный материал, также на выработанные в процессе выполнения заданий навыки, на проработанный в ходе самостоятельной работы практический и теоретический материал, руководствоваться информацией, полученной в ходе разбора каждой изучаемой темы в ходе устного опроса и обсуждения возникавших по темам вопросов, информацией из рекомендуемой по курсу литературы и интернет-ресурсов. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.
презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдает её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.
творческое задание	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение и творческий подход к решению обучающегося. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.
дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.
кейс	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа кейса, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение, умение использовать практические навыки. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.
тестирование	Охватывает определенные темы курса, требует подготовки. В тестах следует среди предложенных вариантов выбрать наиболее полные и правильные. Время на выполнение работы ограничено. В тестовых заданиях в каждом вопросе возможны варианты с одним ответом или несколькими, не менее двух, но не все варианты ответа. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания в Виртуальной аудитории и (или) MS Teams.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки "Государственная и муниципальная служба".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.08 Деловые коммуникации и делопроизводство

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Основная литература:

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.
2. Папкина О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100641-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/999587> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013292-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063312> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.
2. Сидоров П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин [и др.]; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; . - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/405196> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.
3. Кузнецов И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004458-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/461190> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.
4. Кузнецов И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-394-03366-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092942> (дата обращения: 20.07.2020). - Текст : электронный.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.08 Деловые коммуникации и делопроизводство

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.