

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГАУ «ИРО»

С.А. Андреев

2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор
по учебной работе

С.Б. Бакланов

2024 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Специалист по информационно-документационной службе офиса

Программу составили
доцент кафедры журналистики,
филологии, документоведения
и библиотекведения, к.ф.н.
Миронова Н.В.
доцент кафедры журналистики,
филологии, документоведения
и библиотекведения, к.ф.н.
Ишкиняева Л.К.
ст. преподаватель кафедры
журналистики, филологии, до-
кументоведения и библиотеко-
ведения
Ходжаян Е.Г.

Рекомендовано к использова-
нию в учебном процессе:
решением заседанием кафедры
журналистики, филологии, до-
кументоведения и библиотеко-
ведения
протокол № 5
от 15 января 2024г.

Ульяновск, 2024

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Содержание

| | |
|--|-----------|
| I. Паспорт программы повышения квалификации | 2 |
| II. Учебный план..... | 8 |
| III. Календарный учебный график..... | 9 |
| IV. Рабочая программа дисциплины..... | 10 |
| V. Условия реализации программы..... | 20 |
| VI. Аттестация слушателей..... | 23 |
| VII. Оценочные материалы..... | 23 |

I. Паспорт программы

1.1. Нормативно-правовые основания разработки

Нормативно правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 29 октября 2020 г. № 1343, зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2020 г. № 61207) и в соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июля 2020 №58957, зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 №58957), «Специалист по управлению документами организации» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 апреля 2023 №421н, зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2023 №73602), «Специалист по управлению персоналом» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 109н, зарегистрировано в Минюсте России 08.04.2022 № 68136).

Уровень квалификации – 6.

1.2. Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.3. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации сотрудников подразделений документационного обеспечения управления, отдела кадров и других специалистов, осуществляющих деятельность по управлению документацией в организациях любых организационно-правовых форм и форм собственности: делопроизводитель, секретарь (общего профиля), секретарь-администратор, секретарь-помощник руководителя, помощник руководителя.

1.4. Цель и задачи реализации программы

Целью реализации программы является повышение уровня профессиональной компетентности слушателей в сфере современного документоведения и документационного обеспечения управления.

Задачами реализации программы являются:

- расширить представления слушателей о конфиденциальных документах, правилах их защиты и обработки;

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

- изучить виды, нормы и правила служебного и национального этикета;
- совершенствовать умения по подготовке и проведению публичных выступлений;
- закрепить и углубить представления о правилах составления и оформления различных жанров деловой переписки.

1.5. Планируемые результаты обучения. В результате обучения по дополнительной профессиональной программе слушатель усваивает компетенции, необходимые для профессиональной деятельности:

| Профессиональные компетенции | Соответствующие ОТФ, ТФ и ТД проф.стандарта | Индикаторы достижения компетенций | | |
|--|--|--|--|---|
| | | Уметь | Знать | Владеть |
| ПК-1 – Способен организовывать хранение и учет архивных предметов, требующих особых режимов хранения | <p>ОТФ А: Документационное обеспечение управления организацией ТФ: А/07.6 Организация хранения документов в организации и передачи дел на архивное хранение; ТД: Контроль комплектования документов в дела и организация их хранения в подразделениях организации. Контроль создания и ведения справочно-поисковых средств по документам и базам данных, хранящимся и ведущимся в подразделениях организации. Составление, ведение номенклатуры дел организации и итоговой записи к ней; проверка данных о сохранности созданных в организации документов на различных носителях. Контроль выдачи в оперативное пользование документов организации и их возврата. Проведение экспертизы ценности документов в со-</p> | Составлять номенклатуру дел. Осуществлять свою деятельность в соответствии с номенклатурой дел структурного подразделения и сводной номенклатурой дел организации, итоговыми записями к ним; | Нормативные правовые акты РФ в области информации, информационных технологий, и защиты информации, персональных данных, цифровой трансформации, архивного дела. Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией, архивного дела. Правила работы с документами организации, установленные ее локальными нормативными актами, учетной политикой. Порядок и содержание процедур организации оперативного хранения документов и их данных, подготовки к передаче в архив организации или архивированию на носителях. Методике разработки и ведения номенклатуры дел организации, в том числе в системе ее электронного документооборота. Правила систематизации и класси- | Навыками организации хранения и учета архивных предметов, требующих особых режимов хранения |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | ставе экспертной комиссии организации. Предоставление документов или их скан-копий для ответов на запросы подразделений организации и федеральных органов исполнительной власти. Подготовка документов для передачи в архив или на уничтожение. | | фикации документов, кодирования информации; особенности хранения электронных документов. Критерии определения ценности документов и их данных для отбора на дальнейшее хранение или уничтожение. | |
| ПК-2 – Способность осуществлять документационное обеспечение управления организацией; | <p>ОТФ А: Документационное обеспечение управления организацией ТФ: А/02.6 Организация документирования в деятельности организации;</p> <p>ТД: Разработка унифицированных форм документов, используемых в области управления документами организации. Разработка проектов табеля и альбома унифицированных форм документов, используемых в деятельности организации. Разработка электронных бланков и электронных шаблонов документов и размещения в системе электронного документооборота организации. Контроль соблюдения требований к подготовке и оформлению документов и локальных нормативных актов в области управления документами организа-</p> | Работать с шаблонами документов в информационной системе организации. Работать с электронными бланками документов; разрабатывать электронные бланки и электронные шаблоны документов. Разрабатывать требования к информации и данным, включаемым в документы организации. Использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов и документированной информации организации. Использовать офисную технику в рамках своей профессиональной деятельности. | Нормативные правовые акты РФ в области управления документами организации. Методические документы и национальные стандарты в области управления документами организации. Нормативные правовые акты РФ в области информационных технологий и защиты информации, персональных данных, цифровой трансформации. Правила составления различных видов документов. Общие требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации. Правила работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию. Порядок функционирования информационных систем в области управления документами | Навыками документационного обеспечения управления организацией. |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | <p>ции. Оптимизация состава документов организации в соответствии с ее деятельностью. Контроль перевода в электронный вид документов и документированной информации, создаваемой в организации. Подготовка предложений по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организации.</p> | | <p>организации; правила составления текстов документов организации. Видовой состав документов организации.</p> | |
| <p>ПК-3 –Способен осуществлять организацию рабочего пространства, создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации.</p> | <p>ОТФ Е: Организация рабочего пространства, создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации ТФ:Е/03.6 Организация работы службы приема посетителей. ТД:Определение целей и задач работников службы приема посетителей.Определение стандартов и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы и службы приема посетителей; контроль работы службы приема посетителей; построение взаимодействия работников службы приема посетителей с подразделениями и посетителями организации.Контроль состояния помещений для приема</p> | <p>Разрабатывать и внедрять локальные нормативные акты и регламентирующие документы. Определять объем необходимых потребностей в материально-технических, финансовых ресурсах в соответствии с локальными нормативными актами и бюджетом организации.Производить анализ на основе сводных учетных и отчетных документов. Обобщать и систематизировать поступающую информацию, на ее основании находить наиболее эффективные решения для реализации поставленных задач. Работать с большим объемом информации. Составлять сводные учетные</p> | <p>Порядок организации приема посетителей. Основные требования стандартов, технических, качественных характеристик, предъявляемые к организации приема посетителей. Правила оборудования мест приема гостей и посетителей. Основы договорной работы.Порядок заключения договоров.Основы управления персоналом и его мотивации.Законодательство РФ в области материально-технического обеспечения, делопроизводства, пожарной безопасности, экологической безопасности, гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, санитарно-технические нормы в рамках вы-</p> | <p>Навыками организации рабочего пространства, создания и обеспечения оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации.</p> |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | <p>посетителей. Контроль качества сервиса и уровня обслуживания посетителей организации; постановка целей и задач работникам службы приема посетителей.</p> | <p>и отчетные документы в целях осуществления контроля и анализа данных, ведения документооборота, справочно-правовые системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оргтехнику; использовать средства коммуникации. Вести переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета; разрабатывать подходы, включая нестандартные, к выполнению трудовых заданий посредством использования специальных знаний и экспертных источников информации. Находить решения в нестандартных ситуациях или в случаях непредвиденного изменения плана реализации носителей.</p> | <p>полняемых трудовых функций. Локальные и нормативные акты организации общего характера и по функциональному направлению деятельности. Структуру и принципы организации документооборота. Базовые основы информатики. Способы обработки информации с использованием программного обеспечения и компьютерных средств. Правила деловой переписки; правила делового этикета. Структуру организации.</p> | |
| <p>ПК-4. Владеть работой над содержанием публикаций СМИ</p> | <p>ОТФ А: Сбор, подготовка и представление актуальной информации для населения через средства массовой информации</p> <p>ТФ: А/03.6 Обработка и проверка полученной информации; ТД: Изучение и анализ собранной</p> | <p>Пользоваться современными информационно-коммуникационными технологиями для поиска информации, в том числе в сети Интернет. Анализировать большой объем информации. Использовать методы обработки и редакци-</p> | <p>Методы проверки и оценки достоверности информации; Специальные знания в информационной специализации СМИ; Требования к формату материала.</p> | <p>Навыками подготовки информации для публикации в СМИ.</p> |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | информации; Поиск дополнительных источников информации для проверки полученных данных; Анализ дополнительной информации для проверки достоверности полученной информации. Обработка материалов (обеспечение правильности приводимых цитат, имен, цифр и других фактических данных). | рования информации с использованием современных технических средств. | | |
|--|---|--|--|--|

1.6. Объем программы: 144 часа

1.7. Документ, выдаваемый после завершения обучения: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. Учебный план

| № | Наименование разделов | Всего часов | В том числе | | | Формы контроля | Формируемые компетенции |
|-------------------|---|-------------|-------------|----------------------|-----|----------------|-------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | СРС | | |
| 1. | Раздел 1. Русский язык и культура речи | 20 | 4 | 6 | 10 | - | ПК-1 |
| 2. | Раздел 2. Стандарты оформления деловых писем (служебная переписка) | 28 | 8 | 10 | 10 | - | ПК-2 |
| 3. | Раздел 3. Деловой этикет | 26 | 8 | 8 | 10 | - | ПК-2 |
| 4 | Раздел 4. Конфиденциальное делопроизводство | 26 | 8 | 8 | 10 | - | ПК-3 |
| 5 | Раздел 5. Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя | 20 | 6 | 6 | 8 | - | ПК-3 |
| 6 | Раздел 6. Информационное обеспечение и организация работы офиса | 22 | 6 | 8 | 8 | - | ПК-4 |
| Итоговый контроль | | 2 | Зачёт | | 2 | - | ПК 1-4 |
| Итого: | | 144 | 40 | 46 | 58 | - | |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Ш. Календарный учебный график. Форма обучения – очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий. Режим занятий: 6 часов в день. Самостоятельная работа слушателя предполагает работу по предоставляемым учебно-методическим материалам.

| Темы | Количество Часов | Дата проведения | Место проведения |
|--|------------------|-----------------|--|
| Раздел 1. Русский язык и культура речи. | 20 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Раздел 2. Стандарты оформления деловых писем (служебная переписка) | 28 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Раздел 3. Деловой этикет | 26 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Раздел 4. Конфиденциальное делопроизводство | 26 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Раздел 5. Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя | 20 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Раздел 6. Информационное обеспечение и организация работы офиса | 22 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |
| Итоговая аттестация | 2 | | УлГУ, корп. 2 Набережная р. Свияги, 106, ауд. 36 |

IV. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

1. Учебно-тематический план

| № п/п | Наименование разделов, тем | Общая трудоемкость, ч | Всего контактн. ч | | Контактные часы | | | СРС, ч | Формы контроля |
|----------|---|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------------------------|-----------|----------------|
| | | | синхронных | асинхронных | лекции | лабораторные работы | практические и семинарские занятия | | |
| 1 | Русский язык и культура речи | 20 | 3 | 7 | 4 | - | 6 | 10 | - |
| 1.1 | Язык, речь, общение. Условия успешной коммуникации. Коммуникативные качества речи: правильность, чистота, богатство, выразительность, точность, логичность, уместность. | 5 | - | 1 | 1 | - | - | 4 | - |
| 1.2 | Языковая норма как | 10 | 2 | 4 | 2 | - | 4 | 4 | - |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | | | | | | |
|----------|--|-----------|----------|-----------|----------|---|-----------|-----------|---|
| | центральное понятие культуры речи. Речевые ошибки: орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические. | | | | | | | | |
| 1.3 | Синтаксические нормы современного русского языка | 5 | <i>1</i> | <i>2</i> | 1 | - | 2 | 2 | - |
| 2 | Стандарты оформления деловых писем (служебная переписка) | 28 | 4 | 14 | 8 | - | 10 | 10 | - |
| 2.1 | Деловое письмо и правила его оформления | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 2.2 | Виды деловых писем. Составление текста письма. Этика делового письма. | 12 | <i>1</i> | <i>7</i> | 4 | - | 4 | 2 | - |
| 2.3 | Унификация языка деловых документов (Структура стандартного делового письма). | 8 | <i>2</i> | <i>4</i> | 2 | - | 4 | 4 | - |
| 3 | Деловой этикет | 26 | 4 | 12 | 8 | - | 8 | 10 | - |
| 3.1 | Основные принципы этики деловых отношений | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 3.2 | Нормы служебного этикета. Ведение деловой беседы | 8 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 4 | - |
| 3.3. | Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения. | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 3.4 | Виды приемов. Поведение на приемах. Международный деловой этикет. | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 4 | Конфиденциальное делопроизводство | 26 | 4 | 12 | 8 | - | 8 | 10 | - |
| 4.1 | Организация конфиденциального делопроизводства | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 4.2 | Состав конфиденциальной информации и документов. Система доступа к конфиденциальным документам | 8 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 4 | - |
| 4.3 | Размножение и копирование конфиденциальных документов. Организация исполнения конфиденциальных документов. | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 4.4 | Формирование конфиденциальных дел и подготовка их к передаче на архивное хранение. | 6 | <i>1</i> | <i>3</i> | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 5 | Организационно-информационное обес- | 20 | 5 | 7 | 6 | - | 6 | 8 | - |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | | | | | | |
|----------|---|------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|
| | печение деятельности руководителя | | | | | | | | |
| 5.1 | Планирование и организация рабочего времени | 5 | 1 | 2 | 1 | - | 2 | 2 | - |
| 5.2 | Деловая коммуникация | 5 | 1 | 2 | 1 | - | 2 | 2 | - |
| 5.3 | Управление документацией и документирование деятельности компании | 6 | 1 | 3 | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 5.4 | Участие помощника в работе по управлению кадрами | 4 | 2 | - | 2 | - | - | 2 | - |
| 6 | Информационное обеспечение и организация работы офиса | 22 | 6 | 8 | 6 | - | 8 | 8 | - |
| 6.1 | Создание массива управленческой информации | 10 | 2 | 4 | 2 | - | 4 | 4 | - |
| 6.2 | Техника и организация работы офиса | 10 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 2 | |
| | Итоговая аттестация | 2 | - | 2 | | - | 2 | | - |
| | Итого | 144 | 26 | 60 | 40 | | 46 | 58 | - |

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Русский язык и культура речи

Тема 1.1. Язык, речь, общение. Условия успешной коммуникации. Коммуникативные качества речи: правильность, чистота, богатство, выразительность, точность, логичность, уместность.

Вербальные и невербальные средства общения. Основные единицы речевого общения: речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие. Речевой акт как основа речевого взаимодействия. Характеристика адресанта и адресата. Феномен человеческого языка. Языки живые и мертвые, естественные и искусственные. Единицы языка. Функции языка и речи. Качественные нормы - императивность, вариативность и др. как основа правильности речи. Отсутствие в речи диалектизм, просторечия, вульгаризмов, излишнего количества заимствованных слов, отсутствие слов-паразитов как условие чистоты и красоты речи. Анализ значения слова как основного элемента языковой системы.

Тема 1.2. Языковая норма как центральное понятие культуры речи. Речевые ошибки: орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические.

Основные этапы становления литературного языка: история и современность. Одна из основных задач культуры речи – это охрана литературного языка, кодификация. Классификация языковых норм (на основе их признаков – авторитарности, динамичности, изменчивости, устойчивости и др.) по количеству вариантов употребления: императивные и варианты (диспозитивные). Источники изменения нормы. Норма и языковая мода. Типы эволюции нормы. Классификация норм по уровням языка. Особенности акцентологической нормы. Норма языка и речевой портрет. Типы лексических ошибок: плеоназм, тавтология, незнание паронимии, ошибки на лексическую сочетаемость.

Тема 1.3. Синтаксические нормы современного русского языка.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Основные единицы синтаксиса. Синтаксические нормы: особенности управления в русском языке, некоторые особенности согласования, предложения с однородными членами, предложения с причастными оборотами, предложения с деепричастными оборотами, сложные предложения, прямая и косвенная речь.

Раздел 2. Стандарты оформления деловых писем (служебная переписка)

Тема 2.1. Деловое письмо и правила его оформления

Виды документов по содержанию и назначению, по фактору доступности, по сфере деятельности, по тематике и функциональным признакам. Закономерности развития деловой переписки и применения в управленческих коммуникациях. Современные способы передачи информации. Классификация писем по тематике, функциональным и структурным признакам. Определение удельного веса деловой переписки в документообороте предприятия. Особенности внешней переписки. Ведение переписки внутри организации.

Тема 2.2. Виды деловых писем. Составление текста письма. Этика делового письма.

Коммерческие письма (письмо-запрос, оферта, рекламация, различные виды ответов). Деловые письма (сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба, отказ, гарантийное письмо, предложение, требование, извещение). Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы). Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований благодарности, рекомендации. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы). Автобиография, заявления, доверенность, расписка, отчет, характеристика. Разновидности деловых писем. Составление текста письма. Способы обращения к адресату, заключительные этикетные фразы. Речевой этикет в деловом письме. Деловые записки и визитные карточки: особенности применения и этикет.

Тема 2.3. Унификация языка деловых документов (Структура стандартного делового письма).

Языковые клише официальных документов. Правила оформления и структура деловых писем. Виды бланков, использующихся в деловой переписке. Состав реквизитов делового письма и особенности их оформления. Форма, формуляр и текст письма. Канцеляризм и речевые штампы. Композиция делового текста. Простые (одноаспектные) письма. Сложные (многоаспектные) письма. Типы норм в деловом тексте: языковые и текстовые. Типы текста по степени строгости текстовых норм.

Раздел 3 Деловой этикет

Тема 3.1. Основные принципы этики деловых отношений.

Моральная основа этических принципов. Принципы ведения дел 1912 года. Принципы предпринимательской деятельности 21 века. Социальная ответственность бизнеса. Деловое общение в работе менеджера. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Принципы деловых контактов.

Тема 3.2. Нормы служебного этикета. Ведение деловой беседы.

Служебный этикет: понятие и значение. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения. Этика делового телефонного разговора. Достоинства и значение деловой беседы в коммерческой и иной деятельности. Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Методы и тактика аргументирования.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Тема 3.3. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.

Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Этикет дарения подарков.

Тема 3.4. Виды приемов. Поведение на приемах. Международный деловой этикет.

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.

Особенности культуры, традиций и правил хорошего тона различных стран. Общие принципы международного этикета. Формы приветствия. Особенности национальных норм делового этикета.

Раздел 4. Конфиденциальное делопроизводство.

Тема 4.1. Организация конфиденциального делопроизводства

Сущность и задачи конфиденциального делопроизводства. Внутриорганизационная регламентация конфиденциального ДООУ. Служба конфиденциального делопроизводства: структура и порядок организации. Требования к сотрудникам, имеющим доступ к конфиденциальной информации, их отражение в должностных инструкциях. Персональная ответственность за сохранность конфиденциальных документов. Требования к помещению службы конфиденциального ДООУ. Организация постоянно действующей экспертной комиссии.

Тема 4.2. Состав конфиденциальной информации и документов. Система доступа к конфиденциальным документам

Определение состава конфиденциальной информации и документов. Основные этапы составления Перечней конфиденциальной информации и документов фирмы. Понятие системы доступа к конфиденциальным документам. Требования к системе доступа к конфиденциальным документам. Разрешительный порядок работы с конфиденциальными документами.

Тема 4.3. Размножение и копирование конфиденциальных документов. Организация исполнения конфиденциальных документов.

Ограничения на размножение и копирование конфиденциальных документов. Организация копирования и способы защиты от несанкционированного копирования. Определение тиража конфиденциальных документов. Оформление разрешения на копирование. Учет копирования. Удостоверение копий конфиденциальных документов. Оформление выписок из конфиденциальных документов. Распределение конфиденциальных документов по исполнителям. Определение сроков исполнения конфиденциальных документов. Оформление резолюции на конфиденциальном документе. Особенности передачи конфиденциальных документов между исполнителями. Контроль за исполнением конфиденциальных документов.

Тема 4.4. Формирование конфиденциальных дел и подготовка их к передаче на архивное хранение.

Составление и оформление номенклатур конфиденциальных дел. Требования к заголовкам дел. Индексация дел. Порядок формирования конфиденциальных дел. Оформление конфиденциальных дел. Экспертиза ценности конфиденциальных документов. Подготовка конфиденциальных дел и документов для архивного хранения. Подготовка конфиденциальных дел и документов для уничтожения. Порядок уничтожения конфиденциальных документов. Режим хранения конфиденциальных документов. Требования к хранилищу. Порядок обращения с конфиденциальными документами. Порядок выдачи и работы с конфиденциальными документами. Проверки наличия конфиденциальных документов.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Раздел 5. Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя.

Тема 5.1. Планирование и организация рабочего времени

Общие вопросы планирования и организации рабочего времени. Начало рабочего дня. Основные мероприятия первой половины дня. Основные мероприятия второй половины дня. Окончание рабочего дня. Сверхурочная работа, особенности ее планирования и организации. Основы перспективного планирования и организации деятельности руководителя компании. Планирование и организация личной работы помощника.

Тема 5.2. Деловая коммуникация

Виды и способы деловой коммуникации. Особенности повседневной вербальной коммуникации. Повседневное деловое общение с коллегами. Повседневное общение с руководителем компании. Особенности повседневной невербальной коммуникации.

Тема 5.3. Управление документацией и документирование деятельности компании.

Общие вопросы управления документацией и документированием. Основные задачи помощника руководителя компании в сфере управления документацией. Регулярная оценка системы делопроизводства (документационного обеспечения управления) компании на предмет соответствия положениям нормативно-методических и нормативно-технических актов, регламентирующих указанную область деятельности. Руководство разработкой, организацией рассмотрения и внедрением предложений, направленных на оптимизацию и рационализацию системы делопроизводства компании, повышение ее эффективности. Руководство разработкой и последующим уточнением регламента работы службы (отдела, группы) делопроизводства, локальных нормативных актов по вопросам делопроизводства. Участие помощника в организации экспертизы ценности документов. Участие помощника в предварительном рассмотрении документов, предназначенных для руководителя компании. Контрольные полномочия помощника в сфере управления документацией. Основные задачи помощника руководителя компании в сфере документирования.

Тема 5.4. Участие помощника в работе по управлению кадрами

Общие вопросы управления персоналом. Понятие кадровой документации. Состав кадровой документации. Требования к оформлению кадровой документации. Документирование движения кадров. Хранение кадровой документации. Трудовые книжки.

Раздел 6. Информационное обеспечение и организация работы офиса

Тема 6.1. Создание массива управленческой информации.

Информационное обеспечение управления, обработка и группировка управленческой информации. Системы группировки информации. Особенности обработки информации для хранения и использования. Ознакомление с особенностями создания баз данных управленческой информации. Документооборот и цикл обработки деловых бумаг. Первичная обработка документов. Регистрация документов. Контроль за исполнением документов. Номенклатура дел. Организация поиска, сбор информации. Особенности формирования и оформления дел. Классификация и систематизация документов. Подготовка документов к хранению. Хранение и использование деловых бумаг.

Тема 6.2. Техника и организация работы офиса.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Организация труда в офисе. Основные документационные и организационные операции офиса. Организация приема посетителей. Организация приемов и презентаций. Организация деловых встреч и совещаний. Затраты времени на документационные работы. Бездокументная работа офиса. Механизация документационных процессов. Технические средства регистрации и построения учетно-справочного аппарата. Технические средства контроля за исполнением документов. Технические средства формирования и использования дел. Ознакомление с видами средств связи офиса, правилами этикета при их эксплуатации. Электронные сети. Ознакомление с видами техники и технологиями копирования и размножения документов.

4.3. Практические занятия

РАЗДЕЛ 1. Русский язык и культура речи

Тема 2. Языковая норма как центральное понятие культуры речи. Речевые ошибки: орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические.

Вопросы для обсуждения

1. Язык и речь.
2. Функции языка и речи.
3. Понятие культуры речи.
4. Классификация языковых норм.
5. Речевые ошибки: орфоэпические, лексические, грамматические, стилистические.

Тема 3. Синтаксические нормы современного русского языка

Вопросы для обсуждения

1. Основные единицы синтаксиса.
2. Синтаксические нормы.
3. Особенности управления в русском языке
4. Некоторые особенности согласования.
5. Предложения с однородными членами.
6. Предложения с причастными оборотами.
7. предложения с деепричастными оборотами
8. Сложные предложения.
9. Прямая и косвенная речь.

РАЗДЕЛ 2. Стандарты оформления деловых писем (служебная переписка)

Тема 4. Деловое письмо и правила его оформления

Вопросы для обсуждения

1. Языковые клише официальных документов.
2. Правила оформления и структура деловых писем. Канцеляризмы и речевые штампы.
3. Композиция делового текста. Простые (одноаспектные) письма. Сложные (многоаспектные) письма.
4. Понятие реквизитов. Типы норм в деловом тексте: языковые и текстовые.
5. Типы текста по степени строгости текстовых норм.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Тема 5. Виды деловых писем. Составление текста письма. Этика делового письма

Вопросы для обсуждения:

1. Коммерческие письма (письмо - запрос, оферта, рекламация, различные виды ответов).
2. Деловые письма (сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба, отказ, гарантийное письмо, предложение, требование, извещение).
3. Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы).
4. Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований благодарности, рекомендации).
5. Особенности писем негативного содержания (претензии, отказы, ответы на жалобы).
6. Разновидности деловых писем.
7. Этика делового письма.

Деловая игра «Деловая переписка».

(Студенты распределяются на две команды: руководство компании и кандидаты на определенные должности. Одной команде необходимо составить резюме для трудоустройства, а другой команде обосновать выбор: принять на определенную должность или отказать; Одна команда оформляет служебную записку, другая – докладную, объяснительную. Охарактеризовать все документы, выявить наиболее часто допускаемые ошибки).

Тема 6. Унификация языка деловых документов (Структура стандартного делового письма).

1. Речевой стандарт делового текста и лексическая сочетаемость.
2. Стилистические особенности деловой переписки. Языковые особенности документа: стандарт официально-деловой речи.
3. Лексика делового текста. Терминология и канцеляризм.
4. Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления (фактор привлекательности), способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости, способы убеждения партнеров, ориентация на взаимную выгоду.
5. Стандартные языковые формулы в деловой переписке, особенности употребления отдельных категорий слов в деловой переписке, построение словосочетаний и предложений.

РАЗДЕЛ 3. Деловой этикет

Тема 7. Основные принципы этики деловых отношений

Вопросы для обсуждения

1. Моральная основа этических принципов.
2. Принципы ведения дел 1912 года.
3. Принципы предпринимательской деятельности 21 века.
4. Социальная ответственность бизнеса.

Тема 8. Нормы служебного этикета. Ведение деловой беседы

Вопросы для обсуждения:

1. Служебный этикет: понятие и значение.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

2. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения.
3. Этика делового телефонного разговора

Тема 9. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения

Вопросы для обсуждения:

1. Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений.
2. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров.
3. Этикет дарения подарков.

Тема 10. Виды приемов. Поведение на приемах. Международный деловой этикет

Вопросы для обсуждения

1. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений.
2. Цель и назначение деловых приемов.
3. Виды деловых приемов.
4. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.

РАЗДЕЛ 4. Конфиденциальное делопроизводство

Тема 11. Организация конфиденциального делопроизводства

Вопросы для обсуждения

1. Понятия «ценность информации» и «конфиденциальность информации».
2. Сущность и принципы ограничения доступа к информации и документам.
3. Правовые основы работы с документами, содержащими государственную тайну.
4. Нормативно-правовые основы организации работы с документами, содержащими коммерческую тайну.
5. Нормативно-методическая база организации работы с документами, содержащими служебную тайну.
6. Дайте определение конфиденциальному делопроизводству.
7. Дайте определение конфиденциальному электронному документообороту.
8. Назовите основные положения инструкции по организации конфиденциального документооборота.
9. Как выглядит электронный документооборот в системе современного банка.
10. Каковы основные правила хранения конфиденциальной информации?
11. Из чего состоит электронное хранилище электронных конфиденциальных документов?

Тема 12. Состав конфиденциальной информации и документов. Система доступа к конфиденциальным документам

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте законодательные ограничения на состав конфиденциальной информации.
4. Порядок работы с исходящими, входящими, внутренними конфиденциальными документами: основные этапы подготовки и издания конфиденциального документа.
5. Оформление и учет носителей конфиденциальной информации.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

6. Оформление издаваемых конфиденциальных документов.
7. Реквизиты конфиденциального документа.
8. Основные этапы и особенности обработки входящих конфиденциальных документов.
9. Общие требования к учету конфиденциальных документов.
10. Особенности регистрации входящих конфиденциальных документов.
11. Порядок обработки исходящих конфиденциальных документов.
12. Способы пересылки конфиденциальных документов.
13. Учет конфиденциальных документов выделенного хранения.
14. Формы учета. Дополнительные правила работы с конфиденциальной документацией.
15. Система электронного конфиденциального документооборота.
16. Меры по обеспечению информационной безопасности на уровне персонала.
17. Социально-психологические меры защиты информации.
18. Основные этапы составления Перечней конфиденциальной информации и документов фирмы. Охарактеризуйте структуру Перечней, порядок их утверждения.
19. Назовите сроки конфиденциальности, перечислите грифы конфиденциальности.
20. Каким образом оформляются изменения, вносимые в Перечни конфиденциальной информации и документов.

Тема 13. Размножение и копирование конфиденциальных документов. Организация исполнения конфиденциальных документов.

1. Ограничения на размножение и копирование конфиденциальных документов. Организация копирования и способы защиты от несанкционированного копирования.
2. Определение тиража конфиденциальных документов. Оформление разрешения на копирование.
3. Учет копирования. Удостоверение копий конфиденциальных документов.
4. Оформление выписок из конфиденциальных документов.
5. Распределение конфиденциальных документов по исполнителям.
6. Определение сроков исполнения конфиденциальных документов.
7. Оформление резолюции на конфиденциальном документе.
8. Особенности передачи конфиденциальных документов между исполнителями.
9. Контроль за исполнением конфиденциальных документов.

Тема 14. Формирование конфиденциальных дел и подготовка их к передаче на архивное хранение.

Вопросы для обсуждения

1. Составление и оформление номенклатур конфиденциальных дел. Требования к заголовкам дел. Индексация дел. Порядок формирования конфиденциальных дел. Оформление конфиденциальных дел.
2. Экспертиза ценности конфиденциальных документов.
3. Подготовка конфиденциальных дел и документов для архивного хранения.
4. Подготовка конфиденциальных дел и документов для уничтожения. Порядок уничтожения конфиденциальных документов.
5. Режим хранения конфиденциальных документов. Требования к хранилищу.
6. Порядок обращения с конфиденциальными документами.
7. Порядок выдачи и работы с конфиденциальными документами.
8. Проверки наличия конфиденциальных документов.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

9. Назначение, виды и принципы проведения проверок.
10. Нерегламентные проверки наличия конфиденциальных носителей, документов и дел.
11. Акты проверок. Проведение внутренних расследований по фактам утраты (разглашения) конфиденциальных документов.

РАЗДЕЛ 5. Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя.

Тема 15. Планирование и организация рабочего времени

Вопросы для обсуждения:

1. Общие вопросы планирования и организации рабочего времени. Начало рабочего дня.
2. Основные мероприятия первой половины дня. Основные мероприятия второй половины дня.
3. Окончание рабочего дня. Сверхурочная работа, особенности ее планирования и организации.
4. Основы перспективного планирования и организации. деятельности руководителя компании.
5. Планирование и организация личной работы помощника

Тема 16. Деловая коммуникация

Вопросы для обсуждения

1. Виды и способы деловой коммуникации.
2. Особенности повседневной вербальной коммуникации.
3. Повседневное деловое общение с коллегами.
4. Повседневное общение с руководителем компании.
5. Особенности повседневной невербальной коммуникации.

Тема 17. Управление документацией и документирование деятельности компании

Вопросы для обсуждения

1. Общие вопросы управления документацией и документированием.
2. Основные задачи помощника руководителя компании в сфере управления документацией.
3. Регулярная оценка системы делопроизводства (документационного обеспечения управления) компании на предмет соответствия положениям нормативно-методических и нормативно-технических актов, регламентирующих указанную область деятельности.
4. Руководство разработкой, организацией рассмотрения и внедрением предложений, направленных на оптимизацию и рационализацию системы делопроизводства компании, повышение ее эффективности.
5. Руководство разработкой и последующим уточнением регламента работы службы (отдела, группы) делопроизводства, локальных нормативных актов по вопросам делопроизводства.
6. Участие помощника в организации экспертизы ценности документов.
7. Участие помощника в предварительном рассмотрении документов, предназначенных для руководителя компании.
8. Контрольные полномочия помощника в сфере управления документацией.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

9. Основные задачи помощника руководителя компании в сфере документирования

Раздел 6. Информационное обеспечение и организация работы офиса

Тема 19. Создание массива управленческой информации

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте обработку и группировку управленческой информации. Системы группировки информации.
2. Документооборот и цикл обработки деловых бумаг. Первичная обработка документов. Регистрация документов. Контроль за исполнением документов.
3. Номенклатура дел.
4. Организация поиска, сбор информации.
5. Особенности формирования и оформления дел.
6. Классификация и систематизация документов.
7. Подготовка документов к хранению.
8. Хранение и использование деловых бумаг.

Тема 20. Техника и организация работы офиса.

1. Организация труда в офисе. Основные документационные и организационные операции офиса.
2. Организация приема посетителей. Организация приемов и презентаций. Организация деловых встреч и совещаний.
3. Затраты времени на документационные работы.
4. Бездокументная работа офиса. Механизация документационных процессов.
5. Технические средства регистрации и построения учетно-справочного аппарата. Технические средства контроля за исполнением документов.
6. Технические средства формирования и использования дел.
7. Виды средств связи офиса, правилами этикета при их эксплуатации. Электронные сети.
8. Виды техники и технологиями копирования и размножения документов.

4.4. Самостоятельная работа слушателя

| № п/п | Вид самостоятельной работы | Трудоемкость, час. |
|-------|--|--------------------|
| 1 | Изучение нормативно-правовой базы и традиционных источников. Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины. | 18 |
| 2 | Использование ресурсов Интернета | 20 |
| 3 | Работа со словарями и справочниками | 18 |
| 4 | Подготовка к тестированию. | 2 |
| Итого | | 58 |

Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

1. Составьте служебное письмо. Генеральный директор ООО «Карат» И.К.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

Иванов 22 июня текущего года направил письмо №04/43 - 57 на имя технического директора ООО «Дело» Н.Е. Сидорову. В письме говорится о возможности реализации компьютеров и выполнения заказов на составление программ. Авторписьма выразил надежду на успешное, долговременное сотрудничество. Проектписьма подготовила менеджер А.А. Петрова. Недостающие реквизиты дополнитесамостоятельно.

Задание 2.

1. Прочитайте образец текста делового письма-ответа. Найдите языковые клише и подчеркните их. Ответ обоснуйте.

Адрес и название фирмы.

Дата отправления письма-ответа.

Уважаемый господин директор!

Мы благодарим за Ваш запрос от 05.06.2002 г. относительно монтажа локальной компьютерной сети. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу.

Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет... (указывается сумма).

Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца.

Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма.

Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счета-фактуры. Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Директор ОАО «Диалог» _____ А.Г. Курносов

(подпись)

2. Приведите примеры деловых писем, в которых также необходимо выделить клише, охарактеризовать языковые средства.

Задание 3.

Проанализируйте законодательные акты, регламентирующие работу с конфиденциальными документами, и составьте таблицу:

| Название законодательного акта | Регламентируемые вопросы |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. | 1. 2. 3. |
| 2. | 1. 2. 3. |
| | |

Литература: справочно-правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс».

Задание 4.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

На основе изучения законодательных актов составьте и оформите в соответствии с требованиями перечни конфиденциальной информации и издаваемых конфиденциальных документов для коммерческой фирмы. Составьте приказ о введении перечня в действие.

Задание 5.

1. Оформите разрешение на копирование конфиденциальных документов.
2. Оформите резолюцию на конфиденциальном документе и проставьте на нем необходимые отметки об исполнении.
3. Заполните 5 контрольных карточек на конфиденциальные документы.

4.5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины предусматривается широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных занятий таких как:

- лекции проблемного характера, использование приёмов технологии развития критического мышления;
- продвинутая лекция;
- лекция-дискуссия;
- практические занятия с применением диалоговых, дискуссионных, тренинговых форм обучения, технологии группового сотрудничества.

В целях реализации индивидуального подхода к слушателям обеспечивается возможность внеаудиторной работы, в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного обеспечения, дистанционных форм обучения, Интернет-ресурсов, проведение индивидуальных консультаций и т.д.

V. Условия реализации программы

5.1. Организационно-педагогические условия

Слушатели курсов должны иметь высшее или среднее специальное образование, обладать необходимым уровнем владения компьютером и базовой библиотечно-информационной подготовкой.

Освоение программного материала осуществляется в процессе лекционных (теоретических), практических и самостоятельных занятий с опорой на профессиональный опыт слушателей.

На сайте размещена учебная программа повышения квалификации и соответствующие учебно-методические материалы, а также нормативные, методические, справочные и аналитические материалы, при реализации образовательной программы используются информационно-коммуникационные технологии, в том числе элементы электронного обучения.

5.2. Кадровые условия

Важным условием качественной подготовки слушателей является наличие высокопрофессиональных кадров преподавателей, имеющих степень кандидата/доктора наук, которые обеспечивают организационно-учебные и внеучебные формы освоения программы; осуществляют функции контроля и оценки; создают условия для продуктивной творческой деятельности; поддерживают инициативы слушателей и помогают в их осуществлении.

Преподаватели должны иметь опыт педагогической деятельности в системе дополнительного профессионального образования, а также обладать способностями организатора и мастера-аналитика, владеть строгой логикой педагогического процесса, современными мето-

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

диками и технологиями обучения, в том числе инновационными; быть способными осуществлять педагогическую рефлекссию.

5.2. Материально-технические условия

Материально-техническое обеспечение программы определяется предоставлением слушателям для лекционных занятий аудиторий с видеотехникой и мультимедийным оборудованием. Учебная аудитория должна быть оборудована доской, столами и стульями по количеству слушателей.

5.3. Информационно-методические условия

5.3.1. Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОСMicrosoftWindows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфисСтандартный»

5.3.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com :электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5.3.3. Перечень рекомендуемых учебных изданий

а) основная литература

1. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий : учебное пособие для вузов / Е. В. Гананольская [и др.] ; под редакцией Е. В. Гананольской, Т. Ю. Волошиновой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10423-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492164>
2. Кузнецов, И. Н. Деловая переписка : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17002-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/53218>
3. Грибов, В. Д. Управленческая деятельность : учебник и практикум для вузов / В. Д. Грибов, Г. В. Кисляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03910-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511089>

б) дополнительная литература

4. Бортников, В. И. Русский язык и культура речи. Практикум : учебное пособие для вузов / В. И. Бортников, Ю. Б. Пикулева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 97 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494107>
5. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15217-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511417>
6. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот : учебник / Н. Н. Куняев, А. С. Дёмушкин, А. Г. Фабричнов, Т. В. Кондрашева ; под редакцией Н. Н. Куняев. — Москва : Логос, 2013. — 452 с. — ISBN 978-5-98704-711-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9083.html>
7. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 430 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16498-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531174>
8. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

- изд., перераб. и доп.— Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/515611>
9. Тимофеева, Н. С. Введение в управленческую деятельность : учебное пособие / Н. С.Тимофеева, Л. Б. Гармаева. — Улан-Удэ : Бурятская государственная сельскохозяйственная академия им. В.П. Филиппова, 2022. — 92 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125203.html>
10. Акимова, Ю. Н. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511399>

VI. АТТЕСТАЦИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ

Итоговая аттестация по курсам проводится в форме тестирования.

VII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

7.1. Тесты

| Индекс компетенции | № задания | Тест (тестовое задание) |
|--------------------|-----------|---|
| ПК-1 | 1 | Сколько листов должно содержать дело: а) 100 листов; б) 500 листов; в) 250 листов. |
| ПК-1 | 2 | Продолжи: 1. Одной из первых грамот, дошедших до нас «о мире и любви» стала грамота..... года, заключенная с а) 988 г., с Киевом; б) 907 г., с Византией; в) 911 г., |
| ПК-2 | 3 | Имел ли значение цвет воска на печатях? И кто уделял этому повышенное внимание: а) Да. Василий III; б) Нет. Иван III; в) Да. Иван Грозный |
| ПК-2 | 4 | Укажите, какие цели реализуются с помощью деловых писем? а) Предъявление претензий; б) Распоряжение финансовыми средствами; в) Распределение финансовых средств. |
| ПК-2 | 5 | Кто имеет право подписать телефонограмму, подготовленную для отправки корреспондентам? а) Заместитель руководителя; б) Руководитель подразделения; в) Руководитель организации или уполномоченное им лицо. |
| ПК-2 | 6 | Имеет ли право заместитель руководителя организации подписыв... |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | |
|------|----|--|
| | | <p>вать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?</p> <p>а) Нет;</p> <p>б) Да;</p> <p>в) Да, при условии, что ему предоставлено это право.</p> |
| ПК-2 | 7 | <p>Кто имеет право подписывать письмо на бланке организации?</p> <p>а) Руководитель организации;</p> <p>б) Заместитель руководителя организации;</p> <p>в) Руководитель подразделения.</p> |
| ПК-2 | 8 | <p>Какой знак имеет право поместить на бланках документов предприятие, производящее какую-либо продукцию?</p> <p>а) Государственный герб Российской Федерации;</p> <p>б) Герб города, на территории которого находится предприятие;</p> <p>в) Товарный знак.</p> |
| ПК-2 | 9 | <p>Нужно ли гарантийное письмо заверять печатью?</p> <p>а) Да;</p> <p>б) Нет.</p> |
| ПК-3 | 10 | <p>К какой разновидности писем относятся письма, с помощью которых запрашиваются официальные сведения или документы?</p> <p>а) Письмо – запрос;</p> <p>б) Письмо – просьба;</p> <p>в) Письмо – предложение.</p> |
| ПК-3 | 11 | <p>Выберите правильный ответ на вопрос: «Что такое композиция текста письма?»</p> <p>а) Расположение реквизитов делового письма и элементов текста на бланке;</p> <p>б) Последовательность логически взаимосвязанных смысловых частей, объединенных единством темы;</p> <p>в) Последовательность расположения предложений в тексте документа.</p> |
| ПК-2 | 12 | <p>На каком бланке может быть размещено изображение Государственного герба Российской Федерации в одноцветном варианте на геральдическом щите (несколько ответов):</p> <p>а) Постановлений Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации</p> <p>б) Генеральной прокуратуры Российской Федерации</p> <p>в) Администрации Президента Российской Федерации</p> <p>г) Органов, организаций и учреждений при Правительстве Российской Федерации</p> |
| ПК-2 | 13 | <p>Изображение какого герба имеет право поместить на бланках документов администрация муниципального образования, например, города Люберцы Московской области?</p> <p>а) Государственный герб Российской Федерации</p> <p>б) Герб Города</p> <p>в) Герб Московской области</p> |
| ПК-2 | 14 | <p>Укажите, какие цели реализуются с помощью деловых писем? (несколько ответов)</p> |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | |
|------|----|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> а) Предъявление претензий б) Предложение товаров в) Распоряжение финансовыми средствами г) Предоставление гарантий е) Распределение финансовых средств |
| ПК-2 | 15 | <p>Как оформляются приложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) по дате составления; б) вместе с документами, независимо от даты их составления; в) в отдельный том |
| ПК-2 | 16 | <p>Как располагаются документы внутри дела?:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) в хронологической, вопросно-логической последовательности. б) по тематике; в) по видам. |
| ПК-3 | 17 | <p>Как оформляется допуск сотрудника к конфиденциальным сведениям?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Согласно служебной записке; б) Приказом руководителя определяется состав сотрудников; в) Решением коллегиального органа организации. |
| ПК-2 | 18 | <p>Когда заканчивается формирование дела?:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Дело формируется в пределах календарного года (за исключением переходящих дел); б) Дело формируется до достижения максимального объема в листах, т.е. до 250 листов; в) Дело формируется по усмотрению организации. |
| ПК-2 | 19 | <p>Какая из приведенных ниже дат является датой протокола?:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Дата проведения заседания; б) Дата оформления протокола секретарем; в) Дата подписания председателем и секретарем |
| ПК-2 | 20 | <p>Какое утверждение является правильным?:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем; б) поступившие в организацию документы секретарь регистрирует выборочно по своему усмотрению; |
| ПК-2 | 21 | <p>Используя классификацию организационно- распорядительной документации, определите, какие документы относятся к распорядительным:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Распоряжения, указания, решения, приказы по основной деятельности; б) Указания, личная карточка, приказы по основной деятельности, письма; в) Положение, устав, инструкция, правила |
| ПК-2 | 22 | <p>Используя классификацию организационно- распорядительной документации, определите, какие документы относятся к информационно-справочным:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Распоряжения, указания, решения, приказы по основной деятельности; |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | |
|------|----|---|
| | | <p>б) Письма, акты, докладные записки, телеграммы, справки, факсы;</p> <p>в) Положение, устав, инструкция, правила.</p> |
| ПК-2 | 23 | <p>Определите правильные формы организации делопроизводства в учреждениях:</p> <p>а) Централизованная, децентрализованная, смешанная;</p> <p>б) Смешанная, двойная, централизованная.</p> <p>в) В структурном подразделении, смешанная, децентрализованная.</p> |
| ПК-3 | 24 | <p>Выберите правильный ответ: «Прием посетителей можно разделить на три вида...»:</p> <p>а) прием командированных граждан, прием руководителей, прием частных лиц;</p> <p>б) прием сотрудников своего учреждения, прием представителей других организаций, прием посетителей по личным вопросам;</p> <p>в) прием доверенных лиц, прием всех посетителей, прием по записи.</p> |
| ПК-2 | 25 | <p>Чем письмо – предложение отличается от рекламного письма?</p> <p>а) Содержит информацию об организации – авторе;</p> <p>б) Одновременно рассылается нескольким организациям;</p> <p>в) Содержит конкретные условия сделки.</p> |
| ПК-2 | 26 | <p>Сводная номенклатура дел организации вводится в действие:</p> <p>а) С 1 января следующего календарного года;</p> <p>б) С декабря текущего года;</p> <p>в) Каждые полгода текущего года.</p> |
| ПК-2 | 27 | <p>Какое из утверждений является верным? Наименование организации указывается в документах?</p> <p>а) В полном соответствии с наименованием, закрепленным в учредительных документах, включая сокращенное наименование и наименование на иностранном языке;</p> <p>б) В полном соответствии с наименованием, закрепленным в учредительных документах;</p> <p>в) В соответствии со сложившейся практикой ведения делопроизводства в организации.</p> |
| ПК-2 | 28 | <p>На рассмотрение руководителю передаются документы:</p> <p>а) Адресованные руководителю;</p> <p>б) Содержащие информацию по наиболее важным вопросам деятельности организации, необходимую для принятия управленческих решений;</p> <p>в) Адресованные руководителю и содержащие информацию по наиболее важным вопросам деятельности организации, необходимую для принятия управленческих решений.</p> |
| ПК-2 | 29 | <p>Какой документ устанавливает правила оформления документов:</p> <p>а) Правила оформления документов, утвержденные Правительством Российской Федерации</p> <p>б) Основные правила работы архивов организации</p> <p>в) Государственный стандарт</p> |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | |
|-------|----|--|
| | | г)Номенклатура дел |
| ПК-2 | 30 | Продолжите определение: формуляр документа это - ... а) совокупность реквизитов документа, расположенных в определенной последовательности б) внутренняя форма документа, определяющая структуру текста и его языковые особенности |
| ПК-2 | 31 | Продолжите определение: коммуникативные барьеры это – а) то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее. б) различные виды и уровни коммуникации |
| ПК-2 | 32 | Какие социально-психологические барьеры могут разрушить коммуникацию? а) межличностная, групповая, массовая коммуникация. б) неприятные формы общения одной из сторон. |
| ПК-2 | 33 | Пресс-релиз – это: а) аналитический отчет PR-мена по материалам, опубликованным в прессе; б) информационное сообщение для публикации в прессе; в) список представителей прессы, приглашенных на пресс-конференцию. |
| ПК-2 | 34 | Что более всего раскрывает понятие «социокультурная сфера»? а) это совокупность отраслей, предприятий, которые производят товары и услуги, необходимые для удовлетворения социокультурных потребностей человека. б) это окружающая среда в) это услуги и товары, необходимые для удовлетворения социокультурных потребностей человека |
| ПК-2 | 35 | Деструктивный конфликт: а) выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников б) конфликт способствует развитию взаимопонимания между участниками взаимодействия в) поддерживает цели организации и увеличивает продуктивность. |
| ПК-2 | 36 | Какие документ нужно необходим для поиска вакансий? а) благодарственное письмо б) заявление в) резюме г) характеристика |
| ПК-2 | 37 | Какая из функций является доминирующей для разговорного стиля: а) информативная; б) комментарийно-оценочная; в) воздействия; г) обмен мнениями |
| ПК-10 | 38 | Какой жанр не относится к официально-деловому стилю: а) диссертация; |

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | |
|------------|----|--|
| | | б) коммюнике; в) инструкция |
| ПК-10 | 39 | Под термином «стиль» М.Н. Кожина подразумевает: а) языковые единицы, которые используются в различных сферах и условиях общения; б) характерологическое свойство языка-речи, обусловленное задачами общения и призванное реализовать эти задачи; в) двуаспектность языка; г) нет верного ответа. |
| ПК-3 | 40 | Жанры официально-делового стиля отмечены в ряду: а) диссертация, сопроводительное письмо; б) постановление, договор; в) отчет, заметка; г) конспект, репортаж. |
| ПК-3, ПК-4 | 41 | Какой жанр относится к официально-деловому стилю: а) жанр аннотации; б) жанр монографии; в) жанр договора. |
| ПК-3, ПК-4 | 42 | Жанры разговорного стиля отмечены в ряду а) рассказ, репортаж; б) диалог, реплика; в) реферат, заявление; г) выступление (речь), заметка. |
| ПК-3, ПК-4 | 43 | Как слово «просить» будет звучать в официально-деловой речи: а) просить; б) кланчить; в) взывать; г) ходатайствовать. |
| ПК-3, ПК-4 | 44 | «Мёртвый труп лежал без движения и не проявлял признаков жизни». Определи тип ошибки: а) речевая недостаточность; б) ошибка в сочетании слов; в) речевая избыточность. |
| ПК-3, ПК-4 | 45 | Исключите из ряда черту, не соответствующую деловому стилю: а) логичность; б) точность; в) императивность; г) неоднозначность |

Критерии шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания (оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

высокий -более 80% правильных ответов;

достаточный – от 60 до 80 % правильных ответов;

пороговый – от 50 до 60% правильных ответов;

критический – менее 50% правильных ответов.

| | | |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф–дополнительная профессиональная программа ФПКП | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|------|---------|------|----------|------|------|------|------|------|------|
| № тестового задания с вариантом правильного ответа | 1-в | 2-б | 3-в | 4-а | 5-в | 6-в | 7-в | 8-в | 9-а | 10-а |
| | 11-б | 12-б, в | 13-б | 14-а,б,г | 15-б | 16-а | 17-б | 18-а | 19-а | 20-а |
| | 21-а | 22-б | 23-а | 24-б | 25-в | 26-а | 27-а | 28-в | 29-в | 30-а |
| | 31-а | 32-б | 33-б | 34-а | 35-а | 36-в | 37-а | 38-а | 39-а | 40-б |
| | 41-в | 42-б | 43-г | 44-в | 45-г | | | | | |

Критерии и шкала оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на вопросы теста;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы теста;
- шкала оценивания (оценка) – выделено два уровня оценивания компетенций:
достаточный уровень(зачтено) – 60 и более % правильных ответов;
недостаточный уровень(не зачтено) – менее 60 % правильных ответов.