

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

---

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



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

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

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

Кафедра

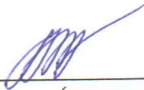
«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019

**Разработчики:**

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

  
(подпись) / Д. М. Бычков/  
И. О. Ф.

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

И.о.заведующего кафедрой


  
(подпись) / А.В. Сызранов/  
И. О. Ф.

**Согласовано:**


Председатель МКН «Строительство»  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

  
(подпись) / Д. М. Владимиров/  
И. О. Ф.


Начальник УМУ

  
(подпись) / \_\_\_\_\_ /  
И. О. Ф.


Специалист УМУ

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

Начальник УИТ

  
(подпись) / С.В. Трумен /  
И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой

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

## Содержание:

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

## **1. Цель освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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

УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах;

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

УК-3.3 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия

Знать: способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия

Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия

Иметь навыки: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия

УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации

Знать: методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации;

Уметь: вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации;

Иметь навыки: ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.

УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения

Знать: методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;

Уметь: вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;

Иметь навыки: ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.

УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Знать: методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Уметь: выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Иметь навыки: выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Знать: способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Уметь: выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Иметь навыки: выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Основы делового общения и делопроизводства» реализуется в рамках Блока 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)).

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

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

Форма обучения	Очная	Заочная
1	2	3
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	<b>4 семестр – 2 з.е.;</b> <b>всего – 2 з.е.</b>	<b>5 семестр – 2 з.е.;</b> <b>всего - 2 з.е.</b>
Лекции (Л)	<b>4 семестр - 18 часов</b>	<b>5 семестр - 4 часа</b>
Лабораторные занятия (ЛЗ)	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Практические занятия (ПЗ)	<b>4 семестр – 16 часов</b> <b>всего –16 часов</b>	<b>5 семестр – 4 часа</b> <b>всего –4 часа</b>
Самостоятельная работа (СР)	<b>4 семестр – 38 часов</b> <b>всего –38 часов</b>	<b>5 семестр – 64 часа</b> <b>всего –64 часа</b>
<b>Форма текущего контроля:</b>		
Контрольная работа № 1	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
<b>Форма промежуточной аттестации:</b>		
Экзамены	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Зачет	семестр – 4	семестр – 5
Зачет с оценкой	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовая работа	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовой проект	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>

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

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

##### 5.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся			Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
				контактная		СР	
				ЛЗ	ПЗ		

1	2	3	4	Л	6	7	8	9
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	4	18	-	16	38	Зачет
<b>Итого:</b>		72		18		16	38	

### 5.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
				контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	5	4	-	4	64	Зачет
<b>Итого:</b>		72		4		4	64	

## 5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

### 5.2.1. Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	<p>Введение в дисциплину «Основы делового общения и делопроизводства».</p> <p>Речевая культура делового разговора. Методы ведения делового разговора.</p> <p>Мастерство публичного выступления.</p> <p>Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор.</p> <p>Этика и этикет делового общения.</p> <p>Документ. Требования к оформлению документов.</p> <p>Распорядительные документы.</p> <p>Информационно-справочные документы.</p> <p>Культура делового письма. Методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>Способы установления контакта в процессе</p>

		межличностного взаимодействия. Методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности. Способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.
--	--	--

### 5.2.2. Содержание лабораторных занятий - учебным планом не предусмотрены

### 5.2.3. Содержание практических занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Входное тестирование по дисциплине. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Теоретические основы делового общения». Упражнения, вопросы и задания по теме: «Речевая культура делового разговора». Доклад и презентация на тему: «Красноречие – важнейший признак профессиональной пригодности современного специалиста». Упражнения, вопросы и задания по теме: «Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор». Доклад и презентация на тему: «Значение этики и этикета в профессиональной деятельности». Упражнения и задания. Упражнения по теме: «Распорядительные документы». Упражнения по теме: «Информационно-справочные документы». Упражнения по теме: «Культура делового письма».

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

#### Очная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3]  [5], [7]  [1, [5]

#### Заочная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
---	---------------------------------	------------	---------------------------------

1	2	3	4
1	Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3]  [5], [7]  [1], [5]

**5.2.5. Темы контрольных работ - учебным планом не предусмотрены**

**5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ - учебным планом не предусмотрены**

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

<b>Организация деятельности студента</b>
<p><b><u>Лекция</u></b> В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.</p>
<p><b><u>Практическое занятие</u></b> Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.</p>
<p><b><u>Самостоятельная работа</u></b> Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в помещениях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать: – конспектирование (составление тезисов) лекций; – работу со справочной и методической литературой; – участие в тестировании и др. Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из: – повторение лекционного материала; – подготовки к практическим занятиям; – изучения учебной и научной литературы; – подготовки к тестированию; – выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях; – проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры тестов.</p>
<p><b><u>Подготовка к зачету</u></b> Подготовка студентов к зачету включает три стадии: – самостоятельная работа в течение учебного семестра; – непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету; – подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.</p>

## **7. Образовательные технологии**



Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины

### **Традиционные образовательные технологии**

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

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

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

### **Интерактивные технологии**

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

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

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

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

Ролевые игры – совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

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

*а) основная учебная литература:*

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

*б) дополнительная учебная литература:*

4. Ерёмина, Н. Л. Эффективный секретарь: делопроизводство, организация

работы, деловое общение (Текст) Н.Л. Ерёмин. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2009. – 192 с. – (Школа секретарей). ЭБС «Университетская библиотека онлайн» -

[https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=57293](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=57293)

5. Мирошниченко А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. – М.: Книжный мир, 2008. – 384 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» -
- [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=89669](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=89669)

*в) перечень учебно-методического обеспечения:*

6. Семенова М.А. Основы делового общения и делопроизводства: методические указания к контрольной работе и самостоятельной работе. Астрахань: АГАСУ, 2017. 84 с.

<https://next.astrakhan.ru/index.php/s/BXgTJHW2jXSwtMw#pdfviewer>

*г) перечень онлайн курсов:*

7. Онлайн-курс по дисциплине: «Основы делового общения и делопроизводства»

[https://openedu.ru/course/spbu/DEL\\_OBS/](https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS/)

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

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

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

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

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

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Учебные аудитории для проведения учебных занятий: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18б, № 207.	аудитория № 207 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»
2.	Помещение для самостоятельной работы: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 22а, № 201, 203;  414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18а, библиотека, читальный зал.	<p>аудитория № 201 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет</p> <p>аудитория № 203 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет</p> <p>библиотека, читальный зал Комплект учебной мебели Компьютеры - 4 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»</p>

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

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

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине  
*«Основы делового общения и делопроизводства»*  
ОПОП ВО по направлению подготовки  
*08.03.01 «Строительство»*  
направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*,  
по программе *бакалавриата*

*И.Ю. Чистяковой* (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине *«Основы делового общения и делопроизводства»* ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, по программе *бакалавриата*, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре *Философия, социология и лингвистика* (разработчик – доцент, к.филол.н. *Д.М. Бычков*).

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

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы делового общения и делопроизводства»* (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от *31.05.2017, № 481* и зарегистрированного в Минюсте России *23.06.2017, № 47139*.

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

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы делового общения и делопроизводства»* закреплены 3 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

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

Учебная дисциплина *«Основы делового общения и делопроизводства»* взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»* и возможность дублирования в содержании не выявлена.

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

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

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

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет - ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*.

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* и специфике дисциплины *«Основы*

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

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 08.03.01 «Строительство», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение».

Оценочные и методические материалы по дисциплине 08.03.01 «Строительство» представлены:

- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

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

### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению 08.03.01 «Строительство» по программе бакалавриата, разработанная доцентом, к.филол.н. Д.М. Бычковым соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 08.03.01 «Строительство» направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение» и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

д-р филол. наук, профессор кафедры современного русского языка  
ФГБОУ ВО «Астраханский  
государственный университет»



/И.Ю. Чистякова/

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине  
*«Основы делового общения и делопроизводства»*  
ОПОП ВО по направлению подготовки  
*08.03.01 «Строительство»*  
направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*,  
по программе *бакалавриата*

*В. В. Гурылевой* (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине *«Основы делового общения и делопроизводства»* ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, по программе *бакалавриата*, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре *Философия, социология и лингвистика* (разработчик – доцент, к.филол.н. *Д.М. Бычков*).

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

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы делового общения и делопроизводства»* (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от *31.05.2017, № 481* и зарегистрированного в Минюсте России *23.06.2017, № 47139*.

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

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы делового общения и делопроизводства»* закреплены 3 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

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

Учебная дисциплина *«Основы делового общения и делопроизводства»* взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»* и возможность дублирования в содержании не выявлена.

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

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

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

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет - ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* направленность (профиль) *«Водоснабжение и водоотведение»*.

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* и специфике дисциплины *«Основы*

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

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 08.03.01 «Строительство», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «*Водоснабжение и водоотведение*».

Оценочные и методические материалы по дисциплине 08.03.01 «Строительство» представлены:

- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

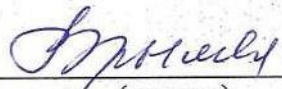
Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «*Основы делового общения и делопроизводства*» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

### **ОБЩИЕ ВЫВОДЫ**

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» ОПОП ВО по направлению 08.03.01 «Строительство» по программе бакалавриата, разработанная доцентом, к.филол.н. Д.М. Бычковым соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 08.03.01 «Строительство» направленность (профиль) «*Водоснабжение и водоотведение*» и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

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

 / В.В. Гурьева/  
(подпись) И. О. Ф.



### Аннотация

к рабочей программе дисциплины «Основы делового общения и делопроизводство»,  
по направлению 08.03.01 «Строительство»,  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Целью учебной дисциплины «Основы делового общения и делопроизводство» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство».

Учебная дисциплина «Основы делового общения и делопроизводства» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)). Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении следующих дисциплин: «История (всеобщая история, история России)».

Краткое содержание дисциплины:

Раздел 1. «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»

И.о. заведующего кафедрой

  
\_\_\_\_\_

/А.В. Сызранов/  
И. О. Ф.



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

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



**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

**Наименование дисциплины**

Основы делового общения и делопроизводства

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

**По направлению подготовки**

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

**Направленность (профиль)**

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

**Кафедра**


«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019

**Разработчики:**

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

  
(подпись) / Д. М. Бычков/  
И. О. Ф.

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

И.о. заведующего кафедрой

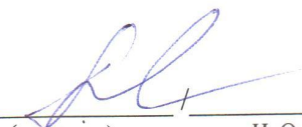
  
(подпись) /А.В.Сызранов/  
И. О. Ф.

**Согласовано:**


Председатель МКН «Строительство»  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

  
(подпись) / Д. М. Владимиров/  
И. О. Ф.

Начальник УМУ

  
(подпись) И. О. Ф.

Специалист УМУ

  
(подпись) / Е. С. Иваненко/  
И. О. Ф.

## СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости	5
1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
1.2.3. Шкала оценивания	9
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	17

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

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

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

Индекс и формулировка компетенции N		Индикаторы достижений компетенций, установленные ОПОП	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1 РПД)	Формы контроля с конкретизацией задания
			1	
1		2	3	4
УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знать:		
		способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	X	Зачет (вопросы 14-16)
		Уметь:		
		устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 93 по 94, 96)
		Иметь навыки:		
	установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	X	Зачет (вопрос 12,13)	
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Знать:		
		методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации;	X	Зачет (вопросы 4-5)
		Уметь:		

письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации;	X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 1-27, 63-81, 97)
		Иметь навыки:		
	УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	X	Зачет (вопросы 1-3)
		Знать:		
		методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;	X	Зачет (вопросы 9-11)
		Уметь:		
		вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;	X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 28 по 62, 95)
Иметь навыки:				
	ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.	X	Зачет (вопросы 6-8)	
УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах	УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Знать:		
		методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X	Зачет (вопросы 18-21)
		Уметь:		
		выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 82 по 84, 98-100)
	Иметь навыки:			

		выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X	Зачет (вопрос 17)
	УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Знать:		
		способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	X	Зачет (вопросы 24-26)
		Уметь:		
		выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 85 по 92)
		Иметь навыки:		
		выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.	X	Зачет (вопросы 22-23)

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

### 1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

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

Компетенция,	Планируемые	Показатели и критерии оценивания результатов обучения
--------------	-------------	---

этапы освоения компетенции		результаты обучения	Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (Зачтено)	Продвинутый уровень (Зачтено)	Высокий уровень (Зачтено)
1		2	3	4	5	6
УК-3 - способен осуществлять социальные взаимодействия и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает и понимает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает и понимает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся умеет вести устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся устанавливает контакт в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не имеет навыков установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые

						правила и алгоритмы действий.
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Ведение деловой переписки и на государственном языке Российской Федерации	Знает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся не знает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает и понимает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает и понимает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся не умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся не имеет навыков ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации. в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном	Знает методы ведения делового разговора на государственном	Обучающийся не знает методы ведения делового разговора на государственном	Обучающийся знает методы ведения делового разговора на государственном	Обучающийся знает методы ведения делового разговора на государственном	Обучающийся знает методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового



	государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Федерации с соблюдением этики делового общения	с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	с соблюдением этики делового общения	Умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения назначения	Обучающийся не умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся не имеет навыков ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях.	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие	УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций	Знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональн	Обучающийся не знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а

азие общества в социальном- историческом, этническом и философском контекстах	в процессе профессиональной деятельности	ой деятельности	профессиональной деятельности		повышенной сложности	также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся не умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся не имеет навыков выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
	УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при личном и групповом общении	Знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые

при выполнении профессиональных задач	Умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	правила и алгоритмы действий
	Имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не имеет навыков выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях	Обучающийся имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

### 1.2.3. Шкала оценивания

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

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

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:**

**2.1 . Зачет**

а) типовые вопросы (задания)

УК-4.1 (иметь навыки):

1. Культура делового письма
2. Документ. Требования к оформлению документов.
3. Информационно-справочные документы

УК-4.1 (знать):

4. Методы ведения деловой переписки
5. Распорядительные документы.

УК-4.2 (иметь навыки):

6. Методы ведения делового разговора с соблюдением этики делового общения
7. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
8. Этические нормы поведения подчиненных с руководителем.

УК-4.2 (знать):

9. Принципы этики делового общения между коллегами.
10. Международные особенности этики в коммуникациях
11. Правила поведения при речевом взаимодействии.

УК-3.3 (иметь навыки):

12. Способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия.
13. Правила кодирования коммуникаций А. В. Бусыгина.

УК-3.3 (знать):

14. Типы коммуникативных сетей в организации.
15. Основные ошибки коммуникаций.
16. Трудности в организации коммуникаций

УК-5.7(иметь навыки):

17. Методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

УК-5.7 (знать):

18. Помехи слушания.
19. Эффективность нерелективного слушания.
20. Основные приемы релективного слушания.
21. Приемы эмпатического слушания.

УК-5.9 (иметь навыки):

22. Способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.
23. Психологические типы собеседников.

УК-5.9 (знать):

24. Группы манипулятивных приемов.
25. Типы манипуляторов.
26. Основные режимы публичных выступлений

б) критерии оценивания:

При оценке знаний на зачете учитывается:

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

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.
2	Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.
3	Удовлетворительно	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.
4	Неудовлетворительно	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

## ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

### 2.2. Тест

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

б) *критерии оценивания*

При оценке знаний по результатам тестов учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.

5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

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

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

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

#### Перечень и характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Форма учета
---	----------------------------------	--	-------------------------	-------------

1.	Зачет	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка
2.	Тест	Входное тестирование в начале изучения дисциплины Итоговое тестирование раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Лист результатов из кабинета тестирования, Журнал успеваемости преподавателя

Типовой комплект заданий для входного тестирования

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интровертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями



- Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

**Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

**Вопрос 13.** К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см

- **50-120см**
- Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

*Типовой комплект заданий для итогового тестирования*

УК-4.1 (уметь):

1. Документ, фиксирующий ход обсуждения какого-либо вопроса - это...
  - a) акт
  - b) протокол
  - c) приказ
  - d) докладная записка
  
2. Документ (перевод с латинского)
  - a) свидетельство;
  - b) копия;
  - c) особенная бумага.
  
3. Выписка из документа это:
  - a) заверенная копия подлинника;
  - b) заверенная часть текста подлинника;
  - c) нотариально заверенная копия подлинника.
  
4. Принцип концентрации означает
  - a) сосредоточение отдельных операций по делопроизводству на отдельных рабочих местах и в подразделениях;
  - b) разделение процесса на отдельные части и их закрепление за соответствующими подразделениями;
  - c) одновременное выполнение отдельных операций делопроизводственного процесса.
  
5. Копия документа, изготовленная под копирку при оформлении подлинника, остающаяся в делах организации, как свидетельство выполненной работы называется
  - a) выписка из документа;
  - b) отпуск;
  - c) копия;
  - d) дубликат.
  
6. Датой акта является дата...
  - a) установленного события
  - b) подписания
  - c) утверждения
  - d) изготовления акта
  
7. По месту составления документы подразделяются на (два ответа)
  - a) для решения внешних вопросов;
  - b) для решения внутренних вопросов;
  - c) для решения текущих вопросов;
  - d) для решения производственных вопросов.
  
8. Черновик:
  - a) заверенная копия подлинника
  - b) единственный экземпляр документа

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

9. Суть стандартизации:

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

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

10. Реквизит - это...

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

11. Резолюцию на служебном письме можно писать...

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

12. Целью классификации документов является:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17. Приказ, распоряжение относятся к документам:

- а) Распорядительным
- б) Организационным

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

УК-4.2 (уметь):

28. Документы оформляются в соответствии с требованиями  
a) Научного стиля

- b) Публицистического стиля
- c) **Официально-делового стиля**

29. Отличительная особенность официально-делового стиля обязательное наличие:

- a) Изобразительных средств речи
- b) Элементов разговорного стиля
- c) Устойчивых словосочетаний
- d) **Научных терминов**

30. Делом называется:

- a) **совокупность документов или документ по одному вопросу;**
- b) совокупность документов с различным содержанием, подписанных одним должностным лицом;
- в) совокупность документов, подписанных одной датой;
- г) совокупность документов, поступивших в организацию одному должностному лицу.

31. Правила оформления первичных учетных документов регламентируются:

- a) Федеральным законом «Об информации, информатизации и защите информации»;
- b) Федеральным законом «О бухгалтерском учете»;
- в) Гражданским кодексом РФ;
- г) **ГОСТ Р 6.30-2003;**

32. Документооборот – это

- a) объем документов, проходящих через организацию за определенный период времени
- b) движение документов в заданном направлении
- c) **движение документа от момента его создания или получения до отправления или уничтожения.**
- d) оформленная по единым правилам оформления совокупность документов;
- e) запись информации на различных носителях по установленным правилам;
- f) запись учетных данных о документе.

33. Понятие стандартизации, как деятельности по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленной на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения, закрепляется в ...

- a) Федеральном законе РФ "О стандартизации";
- b) **Федеральном законе РФ "Техническом регулировании";**
- c) Федеральном законе РФ "Об информации, информатизации и защите информации".

34. Порядок подготовки и оформления документов, основные этапы работы с ними определяются:

- a) **государственной системой документационного обеспечения управления;**
- b) ведомственными типовыми инструкциями по делопроизводству;
- в) ГОСТом Р 6.30-2003
- г) все верно.

35. К качественным характеристикам документооборота относятся:

- a) маршруты движения документов;
- b) периодичность;
- в) направленность движения;
- г) **все верно.**

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

- a) вещественность;
- b) **атрибутивность;**
- c) структурность.

37. Что относится к признакам документа:
- функциональность информации;
  - тождественность самому себе;
  - завершенность сообщения.
38. Какая функция относится к общим функциям документа?
- общекультурная;
  - информационная;
  - правовая.
39. Какая функция относится к специальным функциям документа?
- упорядочивающая;
  - управленческая;
  - информационная.
40. Отечественное делопроизводство прошло следующие этапы:
- приказное делопроизводство;
  - коллежское делопроизводство;
  - министерское делопроизводство;
  - все верно.
41. Укажите, какие из перечисленных реквизитов должен содержать бланк для внутренних документов:
- эмблему предприятия;
  - наименование предприятия;
  - почтовый адрес;
  - банковские реквизиты.
42. Знаковая система фиксации речи, позволяющая с помощью начертательных элементов передавать речевую информацию на расстоянии и закреплять ее во времени
- письменность;
  - письмо;
  - система письма.
43. Как должно происходить деление документов?
- на роды, подвиды, подроды, разновидности;
  - на роды, виды, подвиды, разновидности;
  - на виды, подвиды, разновидности, роды.
44. Согласно классификации документов по характеру средств фиксирования информации различают ...
- текстовые и нетекстовые документы;
  - документы на естественной и искусственной материальной основе;
  - периодические и непериодические документы.
45. На каком формате бумаги исполняются служебные документы?
- A2
  - A7
  - A5
  - A4
46. Документ, воспроизводящий информацию другого документа и все его внешние признаки
- вторичный;
  - визуальный;
  - копия



47. Устав организации, положение о структурном подразделении относятся к документам:
- распорядительным
  - организационным**
  - информационно-справочным
48. Сколько реквизитов предусматривает новый ГОСТ?
- 30
  - 29
  - 31
  - 29
49. Угловое расположение реквизитов предполагает их размещение:
- в верхней левой части листа;
  - в нижней левой части листа;
  - в верхней правой части листа;
  - в нижней правой части листа.
50. Во вводной части распорядительного документа содержатся...
- цели и причины создания документа
  - основные направления деятельности учреждения
  - распоряжения руководителя
  - сроки исполнения распоряжения
51. Датой приказа является дата...
- Согласования
  - подписания
  - утверждения
  - регистрации
52. Какого реквизита нет в формуляре служебного письма?
- Наименования учреждения-автора
  - Наименования вида документа
  - Заголовка к тексту документа
  - Адреса
53. ... - это процесс упорядочения или распределения документов по классам с целью отражения отношений между ними и составления классификационной схемы.
- структурирование;
  - классифицирование;**
  - документирование.
54. Когда издаются распоряжения и указания?
- когда необходимо принять нормативный акт по основным вопросам организации;
  - когда необходимо решить оперативные вопросы;
  - издаются для организации исполнения постановлений, решений и приказов;
  - А и Б вместе;
  - Б и С вместе.**
55. Как называется документ, в котором определяются должностные обязанности работника учреждения?
- Правила
  - Инструкция
  - Устав

#### 4. Положение

56. По каким признакам классифицируются документы?
- по наименованию, по месту составления, по содержанию, по форме, по срокам исполнения, по происхождению, по виду оформления, по средствам фиксации;
  - по объему, по имени составителя, по достоверности информации;
  - А и Б.
57. Что является подлинником?
- копия документа;
  - документ, содержащий факсимиле;
  - подписанный и надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный в первый раз.
58. Как в документе отражается реквизит «дата»?
- римскими цифрами;
  - арабскими цифрами;
  - арабскими цифрами или словесно-цифровым способом.
59. Какая особенность существует при оформлении «официального письма»?
- письмо оформляется на фирменном бланке организации;
  - не ставится название его вида;
  - 2-й экземпляр остается в организации.
60. На какие части можно разделить «распоряжение»?
- на констатирующую и распорядительную;
  - на констатирующую и постановляющую;
  - на распорядительную и постановляющую.
61. Что является «номенклатурой дел»?
- систематизирующий перечень заводимых в организации дел с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке;
  - каталог, в котором хранятся все оформленные в организации документы;
  - перечень оформленных в организации дел для внешнего пользования.
62. Как называется документ, передаваемый по каналам телеграфной связи?
- докладная записка;
  - приказ;
  - телеграмма.
- УК-4.1 (уметь):
63. Для чего составляются «сопроводительные письма»?
- для подтверждения получения документов и материалов-писем;
  - для выражения благодарности за что-либо;
  - для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей.
65. Кому может быть адресовано письмо-приглашение?
- конкретному лицу;
  - нескольким лицам;
  - конкретному лицу, или нескольким лицам, или массовому адресату.
66. Из каких частей состоит «постановление»?
- констатирующей и постановляющей;
  - констатирующей и распорядительной;
  - постановляющей и распорядительной.

67. Какой срок хранения личных дел сотрудников предприятия?
- a) 10 лет;
  - b) 25 лет;
  - c) 75 лет.
68. На какие части можно разделить текст актов?
- a) введение, констатирующую часть;
  - b) введение, постановляющую и констатирующую части;
  - c) введение и выводы.
69. Какие документы используются для документирования информационно-справочных материалов?
- a) письма, телеграммы, акты, рекламации;
  - b) справки, докладные и объяснительные записки, акты, телеграммы;
  - c) справки, приказы, распоряжения.
70. В каких случаях используется письмо-напоминание?
- a) когда не удастся с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения;
  - b) когда необходимо подтвердить получение документов и материалов;
  - c) когда необходимо сообщить о каком-либо событии или факте.
71. Какая часть документа содержит текст:
- a) оформляющая;
  - b) основная;
  - v) заголовочная;
  - г) вводная.
72. Какие из перечисленных элементов должен содержать реквизит «резолуция»:
- a) Ф.И.О. исполнителя;
  - b) содержание поручения;
  - v) срок исполнения;
  - г) все верно.
73. При изложении цифровой или словесной информации о нескольких объектах по ряду признаков текст документа удобнее оформлять в виде:
- a) анкеты;
  - b) таблицы;
  - v) связного текста;
  - г) комбинация этих форм.
74. В кратком протоколе указываются:
- a) ФИО выступающих, краткое изложение выступления, заданные вопросы и полный текст постановления;
  - b) ФИО выступающих, краткое изложение выступления, заданные вопросы и краткий текст постановления;
  - v) рассмотренные вопросы, ФИО тех, кто участвовал в обсуждении, полный текст постановления;
  - г) ФИО выступающих, краткое изложение выступления и полный текст постановления.
75. Что является основанием составления акта:
- a) ссылка на документ;
  - b) письменное или устное распоряжение руководства;
  - v) ссылка на какие-либо факты, события, действия.
  - г) все верно.
76. К документам по личному составу относятся:

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

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

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

78. Заявление – это документ:

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

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

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

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

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

81. Какие из перечисленных документов подлежат регистрации:

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

УК-5.7 (уметь):

82. Коммерческой тайной называется:

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

83. Обеспечение защиты конфиденциальной информации включает:

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

г) все верно.

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

а) перцептивная;

**б) коммуникативная;**

в) интерактивная;

г) нейтральная.

УК-5.9 (уметь):

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

а) «частное, не разделяемое ни с кем»;

**б) «общее, разделяемое со всеми»;**

в) «целое, не делимое на части»;

г) «особенное, не похожее на других».

86. Установление сходства одного человека с другим:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) стереотипизация;

**г) идентификация.**

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

а) рефлексия;

**б) эмпатия;**

в) идентификация;

г) стереотипизация.

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

а) флегматик;

б) сангвиник;

**в) холерик;**

г) меланхолик.

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

**а) ломака;**

б) любитель решать все на ходу;

в) разведчик;

г) наставник.

90. Характерными жестами оценки являются:

**а) вытягивание указательного пальца вдоль щеки;**

б) «раскрытые руки»;

в) сжатие пальцев в кулак;

г) прикосновение к носу.

91. Проксемика изучает:

а) дистанцию и субординацию;

б) культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве;

в) взаимную ориентацию людей в пространстве;

**г) дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.**

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

а) о сильном волнении;

б) о дружелюбии;

- в) о безразличии;**
- г) о сильной неприязни.

УК-3.3 (уметь):

93. Определите третью фазу деловой беседы:

а) опровержение доводов собеседника;

**б) аргументирование;**

в) передача информации;

г) принятие решения.

94. Определите виды совещаний по назначению:

а) технические;

б) финансовые;

**в) творческие;**

г) кадровые.

УК-4.2 (уметь):

95. Что понимается под этикетом?

**а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;**

б) культурная и правильная речь;

в) правила поведения за столом;

г) умение избегать конфликтов.

УК-3.3 (уметь):

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

а) костюм;

**б) блузу или рубашку;**

в) аксессуары;

г) обувь.

УК-4.1 (уметь):

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

**а) письма-приглашения;**

б) письма-просьбы;

в) сопроводительные письма;

г) письма-запросы.

УК-5.7 (уметь):

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

а) эмпатическое слушание;

б) рефлексивное слушание;

**в) нерефлексивное слушание;**

г) избирательное слушание.

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

а) личностное общение;

**б) светское общение;**

в) примитивное общение;

г) деловое общение.

100. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;

б) из-за невнятной речи;

**в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;**

г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.