

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 16.09.2022 15:03:51

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 9 от 31 мая 2022 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.О.25 Деловые коммуникации и документооборот

Основная профессиональная образовательная программа

39.03.01 Социология программа Социальная психология

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2022

Содержание (рабочая программа)

	Стр.
1 Место дисциплины в структуре ОП	3
2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе	3
3 Объем и виды учебной работы	4
4 Содержание дисциплины	4
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	6
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловые коммуникации и документооборот входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Пакеты офисных программ, Математические методы в социальной психологии, Экономика организации, Предпринимательское дело, Технологии цифровой экономики, Основы учета и финансовой отчетности

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловые коммуникации и документооборот в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Универсальные компетенции (УК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-4	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-1	ОПК-1.1: Знать:	ОПК-1.2: Уметь:	ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных технологий,	использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации	теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической

	основные программные продукты для деятельности социолога	социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога	деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.
--	--	---	--

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации и документооборот представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации	16	16			40	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.	Раздел 2. Документооборот	2	2			13,85	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
	Контроль	18					
	Итого	18	18	0.15		53.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации	Лекция 1	Содержание деловой коммуникации
		Лекция 2	Формы устного делового общения: совещание
		Лекция 3	Деловые переговоры
		Лекция 4	Управление конфликтом
		Лекция 5	Манипуляции в деловой коммуникации
		Лекция 6	Невербальное общение. Жесты, мимика, взгляды
		Лекция 7	Имидж делового человека : служебный и бизнес этикет
		Лекция 8	Анализ содержания работ соискателя. Метапрограммы
2.	Раздел 2. Документооборот.	Лекция 9	Электронная деловые коммуникации. Электронный документооборот.

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации	практическое занятие	Содержание деловой коммуникации
		практическое занятие	Формы устного делового общения: совещание
		практическое занятие	Деловые переговоры
		практическое занятие	Управление конфликтом
		практическое занятие	Манипуляции в деловой коммуникации
		практическое занятие	Невербальное общение. Жесты, мимика, взгляды
		практическое занятие	Имидж делового человека : служебный и бизнес этикет
		практическое занятие	Анализ содержания работ соискателя. Метапрограммы
2.	Раздел 2. Документооборот.	практическое занятие	Электронная деловые коммуникации. Электронный документооборот.

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Раздел 2. Документооборот.	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318>

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047>

Литература для самостоятельного изучения

1. Казакевич, Т. А. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для вузов / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06273-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471512>

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463>

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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 428 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10848-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450549>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6. Лаборатории и лабораторное оборудование не предусмотрено

6. Фонд оценочных средств по дисциплине **Деловые коммуникации и документооборот:**

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+

	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол №9 от 31.05.2022; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Универсальные компетенции (УК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств
Пороговый	Знать основные принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	Уметь точно применять на практике отдельные знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	Владеть стандартными навыками применения технологии устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Знать комплекс принципов построения устного и письменного	Уметь оптимально применять на практике весь комплекс приемов и	Овладевать современными навыками применения технологии устной и

	высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	методов при использовании знаний иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методики составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Знать пакет программного обеспечения в применении наиболее важных принципов устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	Уметь демонстрировать знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и оптимально применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	Овладевать специальным пакетом программ для использования технологий устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методик составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-1.1: Знать:	ОПК-1.2: Уметь:	ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога	использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога	теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.
Пороговый	Знать основные технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере	Уметь точно применять на практике отдельные приемы и методы при использовании инновационных технологий в	Владеть теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической

	сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога	информационном обеспечении и организации социологических исследований, при использовании компьютерных программ в профессиональной деятельности социолога	деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Знать комплекс технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога	Уметь грамотно применять на практике весь комплекс приемов и методов использования инновационных технологий в информационном обеспечении и организации социологических исследований, использовании компьютерных программ в профессиональной деятельности социолога	Овладевать современными теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Знать пакет программного обеспечения в применении наиболее современных технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере сервисных технологий, основных программных продуктов в деятельности социолога	Уметь применять на практике информационные технологии в информационном обеспечении и организации социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога	Овладевать специальным пакетом программ для теоретического и практического применения интеллектуальных технологий в социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Раздел 1. Деловые коммуникации	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	Оценка докладов и презентаций тестирование, выполнение практических заданий	зачет
2.	Раздел 2. Документооборот.	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	Оценка докладов и презентаций тестирование, выполнение практических заданий	зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1915>

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Раздел 1. Деловые коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед. 2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. 3. Методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты. 4. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения ритуальных механизмов речи. 5. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения провокационных механизмов речи. 6. Правила проведения делового разговора по телефону. 7. Ошибки в телефонных переговорах. 8. Этические особенности проведения телефонных переговоров. 9. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов. 10. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства. 11. Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. 12. Требования к языку и стилю делового письма. 13. Этикет делового письма. 14. Правила убеждения. Особенности применения 15. Публичная речь. Правила построения и применения 16. Средства воздействия на аудиторию. 17. Уверенность в себе при публичном выступлении. <p>Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.</p>

	<p>18. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.</p> <p>19. Основные модели конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Динамика конфликта.</p> <p>20. Объективная и субъективная составляющие конфликтов.</p> <p>21. Специфика формирования имиджа фирмы.</p> <p>22. Основные способы формирования имиджа фирмы (организации).</p> <p>23. Основные слагаемые имиджа делового человека.</p> <p>24. Дейл Карнеги. Пять основных принципов обращения с людьми.</p> <p>25. Корпоративные праздники – как форма единения сотрудников.</p> <p>26. Сущность и содержание этики делового общения</p> <p>27. Принципы этической аргументации в бизнесе</p> <p>28. Этикетные формулы приветствия, обращения в деловом общении</p> <p>29. Искусство комплимента в деловом общении: особенности, примеры</p> <p>30. Формулы речевого этикета в различных культурах.</p>
Раздел 2. Документооборот.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цели изучения и задачи курса делопроизводства, определение делопроизводства. Роль документационного обеспечения в управлении. 2. Краткая характеристика приказного, коллежского и исполнительного делопроизводства в России. 3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности служб делопроизводства, структура и содержание инструкции по делопроизводству на предприятии. 4. Понятие «документ», его функция. Классификация документов по основным признакам 5. Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты. 6. Характеристика реквизитов заголовочной части документа, их перечень и требования к оформлению. 7. Характеристика реквизитов содержательной части документа, их перечень и требования к оформлению. 8. Характеристика реквизитов оформляющей части документа, их перечень и требования к оформлению. 8. Бланк документа, виды бланков организационно-распорядительных документов. Требования к бланкам, размеры полей бланков. 9. Организационные документы, их назначение и роль. Основные виды и общие правила оформления. 10. Общая характеристика должностной инструкции. Определение, структура содержания, порядок оформления и основные реквизиты документа. 11. Штатное расписание. Общая характеристика документа; форма исполнения, структура содержания, порядок оформления и реквизиты документа. 12. Распорядительные документы, их назначение и роль в управлении. Основные виды распорядительных документов и общие правила оформления 13. Приказ по основной деятельности. Структура текста приказа, порядок его разработки и правила оформления реквизитов. Выписка из приказа. 14. Распоряжение. Структура текста, правила оформления реквизитов.

	<p>15. Указание. Общая характеристика документа, структура его текста, порядок и особенности оформления, реквизиты указания.</p> <p>16. Информационно-справочные документы, их назначение и роль в управлении. Перечень основных видов информационно-справочных документов. Общие требования к оформлению.</p> <p>17. Акт. Общая характеристика документа, структура текста, порядок разработки и оформления реквизитов акта</p> <p>18. Протокол. Общая характеристика протокола, структура текста, порядок разработки и оформления реквизитов протокола.</p> <p>19. Докладная, объяснительная записка. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов служебных записок.</p> <p>20. Справка. Виды справок. Общая характеристика документа, реквизиты справок, особенности оформления.</p> <p>21. Служебное письмо. Виды писем. Структура, порядок оформления, требования к письму, реквизиты письма.</p> <p>22. Телеграмма и телефонограмма. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов</p> <p>23. Документы по личному составу. Перечень документов. Особенности этих документов</p> <p>24. Оформление кадровых приказов, выписка из приказа</p> <p>25. Оформление заявления, автобиографии, характеристики, резюме.</p> <p>26. Трудовая книжка. Правила оформления трудовых книжек.</p> <p>27. Номенклатура дел на предприятии, формирование и оформление дел</p> <p>28. Подготовка документов на архивное хранение.</p> <p>29. Организация и особенности приёма посетителей руководителем.</p> <p>30. Порядок работы с письменными обращениями граждан.</p> <p>31. Подготовка и обслуживание совещаний.</p> <p>32. Документооборот. Основные этапы документооборота. Технология работы с входящими документами.</p> <p>33. Технология обработки внутренних и исходящих документов.</p> <p>34. Регистрация документов и контроль исполнения документов</p>
--	---

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Раздел 1. Деловые коммуникации	<p>1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p>2. Слагаемые эффективного делового общения.</p> <p>3. Основополагающие документы деловой этики.</p> <p>4. Приемы манипулирования в общении и тактики противостояния ему.</p> <p>5. Критика и комплименты в деловой коммуникации.</p> <p>6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.</p> <p>7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.</p> <p>8. Этика поведения на рабочем месте.</p> <p>9. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере</p> <p>10. Национальные особенности деловых отношений.</p> <p>1. Сущность терминов «толерантность и эмпатия» (проявление данных качеств личности в деловом общении).</p>

	<p>12. Правила этикета при деловой беседе, встрече. 13. Спор, полемика, дискуссия. 14. Проявления негативных факторов в обществе, вследствие невыполнения этических требований. 15. требований. 16. Интеллигентность как нравственная категория. 17. Этический аспект категории блага. 18. Долг, честь, достоинство как этические категории. 19. Честь и достоинство. Свобода и необходимость 20. Практические приемы убеждения. 21. Как «читать» собеседника и психологически управлять им. 22. Как расположить к себе собеседника. 23. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. Типы манипуляторов. 24. Искусство критики: исцелять, не рая.</p>
<p>Раздел 2. Документооборот</p>	<p>1. Правила внутреннего трудового распорядка. Содержание и значение. 2. Положения как вид документа кадровой службы. 3. Должностные инструкции. Содержание и значение. 4. Порядок составления и роль штатного расписания. Структура и штатная численность. 5. Роль унификации в подготовке кадровых документов. 6. Регламентация учета сотрудников, убывающих в командировки. 7. Организация воинского учета в организациях. 8. Кадровое делопроизводство в органах власти. 9. Пиктограммы. Применение пиктографического письма в настоящее время. Фотодокументирование. Появление, развитие, применение. 10. Фальсификация документов: виды фальсификации, история подделок. 11. Понятия «информация», «автоматизированные архивные технологии», «автоматизация и механизация архивного дела»; «информатизация архивного дела». 12. Секретная информация. Порядок работы с секретными документами. ФЗ «О коммерческой тайне». 13. Документы, предъявляемые при приёме на работу. 14. Регламентирующие и сопровождающие документы в кадровой службе. 15. Составление автобиографии, резюме, характеристик. 16. Трудовой договор, требования к содержанию и оформлению. 17. Документирование прохождения испытательного срока. 18. Ведение электронного документооборота: особенности, принципы работы. Внедрение электронного архива. 19. Закон «Об электронной цифровой подписи». Электронная цифровая печать. 20. Заведение и заполнение трудовой книжки. 21. Понятие и виды переводов на другую должность. Оформление переводов. 22. Особенности ведения личных дел госслужащих 23. Виды дисциплинарных взысканий, предусмотренные Трудовым кодексом РФ. Порядок документирования 24. Журнал учета принятых и учет уволенных сотрудников. Порядок ведения. 25. Документы, включаемые в личное дело. Оформление личного дела. 26. Кадровое делопроизводство в государственных органах</p>

	<p>власти.</p> <p>27. Работа с персональными данными работников. Основные понятия. Нормативные акты, регламентирующие работу с персональными данными.</p> <p>28. Сохранение конфиденциальной информации. Организация хранения секретных документов в отделе кадров.</p> <p>29. Виды договоров, заключаемых при внедрении и реализации электронного документооборота.</p> <p>30. Использование технических средств в переговорном процессе: аудиодокументирование, видеодокументирование, фотодокументирование. Правовой аспект.</p> <p>31. Деловые переговоры с зарубежными партнерами. Особенности оформления документов на иностранных языках.</p> <p>32. Переезд в новый офис как вид проектной деятельности. Этапы и документационное обеспечение работ.</p> <p>33. Сокращение штата компании как вид проектной деятельности. Этапы и документационное обеспечение работ.</p> <p>34. Передача архивных документов на внеофисное хранение. Этапы и документационное обеспечение работ.</p> <p>37. Обеспечение безопасности и защита документов Microsoft Office Word.</p> <p>38. Защита информации от вредоносных программ Угроза информационной безопасности от вредоносных программ</p> <p>39. Растущие угрозы компьютерной безопасности как следствие коммерциализации Интернета. Понятие и типология информационных технологий в ДОУ.</p>
--	--

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

1. Функция, подразумевающая возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (“обмен эмоциями”), а также изменение с их помощью собственных переживаний и состояний, называется:

- побудительной
- + амотивной
- функцией оказания влияния
- перцептивной

2. Какая функция позволяет организовывать совместные действия, планировать, согласовывать, координировать и оптимизировать взаимодействие:

- Функция социального контроля
- Функция социализации
- Побудительная функция
- + Регулятивная

3. Зачем добавлять полчаса к кофе-паузе?

- чтобы даже самые медлительные люди успели перекусить
- чтобы можно было вздремнуть
- + чтобы человек после перекуса смог настроиться на «рабочий лад»
- чтобы успеть самому сварить кофе.

4. Незнание и пренебрежение этическими нормами взаимоотношений с коллегами можно, скорее всего, отнести к качествам:

- + «Трудного» руководителя;
- Эффективного руководителя;
- Неопытного руководителя;
- Сильного руководителя;
- «Твердого» руководителя

5. К какому типу сообщения относится данный пример « К руководителю вбегает разъяренный человек. Жалуется на неправильно начисленную заработную плату.»

- Проблемы и вопросы
- Предложения по улучшению
- Отчеты о результатах деятельности
- + Жалобы и споры
- Финансовая и бухгалтерская информация

6. К какому типу сообщения относится данный пример « К руководителю заходит мастер и предлагает организовать конкурс на лучшего слесаря цеха»

- Проблемы и вопросы
- + Предложения по улучшению
- Отчеты о результатах деятельности
- Жалобы и споры
- Финансовая и бухгалтерская информация

7. К какому типу сообщения относится данный пример « Менеджера вызывает на ковер Гендиректор с целью выслушать отчет о проделанной работе»

- Проблемы и вопросы
- Предложения по улучшению
- + Отчеты о результатах деятельности
- Жалобы и споры
- Финансовая и бухгалтерская информация

8. Какие типы сообщений выделяют при форме коммуникации "снизу вверх"?

- + Проблемы и вопросы
- + Предложения по улучшению
- Координация работ
- Запрос на коммуникацию
- + Финансовая и бухгалтерская информация
- + Отчёты о результатах деятельности

9. К цели ведения переговоров относят:

- уладить возникшие разногласия
- определить первопричину разногласий
- обозначить претензии и притязания сторон
- + все варианты ответов верны.

10. Позиционная стратегия переговоров также называется:

- + критическими переговорами
- мягкими переговорами
- рискованными переговорами
- все варианты ответов неверны.

11. К функциям делового общения относят:

- коммуникативную функцию
- интерактивную функцию
- перцептивную функцию
- + все варианты ответов верны.

12. Проведение совещания, оптимальная продолжительность совместной умственной деятельности большого числа людей: (Укажите верный вариант)

- + 40-45 минут
- 10-30 минут
- От 60 минут
- 25 минут

13. Задача совещания: (Укажите верный вариант)

- Найти виновного
- Критика позиции участника
- + Решение проблемы
- Установление задачи.

14. Какие фразы полезно использовать на совещании, при разговоре:

- + Я советую, я прошу, я рекомендую
- Я требую
- Если бы я, если бы мне,
- Они должны были, или я должен

15. Какие фразы нельзя использовать на совещании:

- + Я требую, я приказываю
- С этого момента
- + Нужно было или надо было
- Я сделаю

16. Как фразы стоит использовать для убедительности

- + «И» вместо «но»
- «Против» вместо «для»
- Частое «нет»
- «И все же» вместо «и»

17. Классификация деловых совещаний по количеству участников: (Укажите неверный вариант)

- У состав (до пяти человек)
- Расширенные (до двадцати человек)
- + Первичный состав (до трёх человек)
- Представительные (свыше двадцати человек)

18. Горизонтальная коммуникация способствует:

- решению проблем
- решению конфликтов
- разделению информации
- координации работ
- + все варианты ответов верны.

19. При коммуникации «снизу вверх» бывают следующие типы сообщений:

- жалобы и споры, проблемы и вопросы
- + отчёты о результатах деятельности, жалобы и споры, проблемы и вопросы, предложения по улучшению, финансовая и бухгалтерская информация.
- отчёты о результатах деятельности
- предложения по улучшению, проблемы и вопросы

20. Типы совещаний по количеству участников

- + Укий состав
- + Представительные
- Периодический
- Комбинированная

21. Приказ - :

- контроль исполнения решения
- принятия совместного решения различными субъектами общения
- получения доп. информации об элементах оперативной обстановки
- + доведения решения до исполнителя

22. Какие основные операции совершают с внутренними документами?

- Подготовка проекта, согласование, подписание, регистрация, отправка и направление в дело

+Подготовка проекта, согласование, подписание, регистрация, отправка, прием, первичное рассмотрение, рассмотрение и вынесение резолюции и исполнение, и направление в дело

-Прием, первичное рассмотрение, регистрация, рассмотрение и вынесение резолюции, исполнение и направление в дело

23. Выберите правильные варианты, согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016:

- при подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагаются в произвольном порядке

+ при подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности

+ при подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне

24. Выберите правильные утверждения, согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016:

+ текст документа не может содержать одну заключительную часть (например, приказы – распорядительную часть без констатирующей; письма, заявления – просьбу без пояснения)

- тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур

+ связный текст документа, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документа, во второй (заключительной) – решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации

+ графы и строки таблицы в тексте документа должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками

25. Согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016 при адресовании документа должностному лицу инициалы указывают:

- после фамилии

+ перед фамилией

26. Для каких должностей в коммерческих организациях предусмотрены инструкции?

- Для руководителей подразделений

- Для административно-управленческого персонала

- Для технического персонала

+ Для всех

27. Каким документом регламентируют организационные, научно-технические, финансовые и иные специальные стороны деятельности организации:

+ Инструкция

- Приказ

- Протокол

- Справка

28. Какое максимальное количество листов допустимо при формировании дел?

- Не менее 300 листов

+ Не более 250 листов

- Не менее 400 листов

- В зависимости от объёма папки

29. Обязан ли работник при приеме на работу в коммерческую организацию по требованию работодателя предъявить рекомендательные письма от бывшего работодателя?

- да, если работник принимается в порядке перевода от другого работодателя

- нет, по закону это не обязательно

+ да, работник обязан предъявить рекомендательные письма по требованию работодателя

30. К какому понятию относится определение: " _____ -

систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в

делопроизводстве учреждения".

+ Номенклатура дел

- Список

- Отчёт

- Доклад

31. Работник поступает на работу впервые. Кто должен покупать бланк трудовой книжки: сам работник или работодатель?

- работник должен принести работодателю бланк новой трудовой книжки в первый день выхода на работу вместе с остальными документами

+ работодатель сам покупает и оформляет трудовую книжку на работника, впервые принимаемого на работу

+ с 2021 года для впервые поступающих работников бумажный вариант трудовой книжки не заводится, ведется только электронный вариант.

32. Трудовой договор и дополнительное соглашение к нему, предусматривающее выполнение служебных обязанностей дистанционно, можно заключать:

+ путём обмена сотрудником и работодателем электронными документами

+ документы в этой процедуре должны быть заверены усиленными квалифицированными подписями работодателя и работника.

- документы в этой процедуре должны быть заверены только усиленной квалифицированной подписью работодателя, так как для работника ещё предусмотрен вариант неквалифицированной электронной подписи.

33. Работник отказался получить на руки свою трудовую книжку при увольнении. В течение какого срока работодатель должен выдать трудовую книжку работнику после его обращения?

- не позднее пяти рабочих дней со дня обращения работника

- не позднее следующего дня после обращения работника

- не позднее семи рабочих дней со дня обращения работника

+ не позднее трех рабочих дней со дня обращения работника

34. Какую информацию содержит реквизит "справочные данные об организации"?

- Почтовый адрес и e-mail

- Юридический адрес и номера телефонов

+ Почтовый адрес, номера телефонов и другие сведения, которые организация считает нужным указать

- E-mail, номера телефонов и факса

35. Датой должностной инструкции является:

- Дата подписания

- Дата ознакомления с документом работника

+ Дата утверждения

- Дата составления

36. В каких документах используется словесный способ написания даты «пятнадцатое мая две тысячи тринадцатого года»)?

+ финансовые документы

+ документы, требующие нотариального удостоверения

- документы, изданные в чрезвычайной обстановке

+ документы военных учреждений

37. Согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016, какой должна быть подпись на документе, если он составлен на фирменном бланке организации?

- Генеральный директор *ростись* Иванов К.И.

+ Генеральный директор ЗАО "Мир открыток" *ростись* Л.И. Иванов

- Иванов А.К. *ростись*

38. Как правильно написать дату, написанную числовым способом (например, 01.08.2021)?
 + 01.08.2021
 - 01.08.2021 г.
 - 01.08.2021 год

39. Способом (-ами) унификации управленческих документов являются:
 + использование кодов общероссийских классификаторов
 + представление текста в табличной *форме*
 - *использование электронной формы документов*
 - использование копировально-множительной техники

40. Работника перевели на другую работу на время исполнения обязанностей отсутствующего работника. Когда о таком переводе вносить запись в трудовую книжку?
 - по окончании срока временного перевода
 + в течение недели со дня перевода
 - запись о переводе не вносится

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи		
Раздел 1. Деловые коммуникации	<p>Задание 1. Определите вид коммуникации: По применяемым средствам общения: ... По предмету: По степени желательности достигаемого эффекта: По наличию опосредованности:, По функциональному назначению: По направленности: По взаимному статусу участников:</p> <div data-bbox="628 1088 1414 1675" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Домашнее задание: определите вид коммуникации</p> </div> <p><i>Общенаучное, управленческое, педагогическое, профессиональное, деловое, свободное, игровое, ритуальное, желательное, нежелательное, нейтральное, неречевое, речевое, необходимое, опосредованное техническими средствами, лично-ориентированное, социально-ориентированное, комбинированное, необходимое, совещание, соотнесённый, виртуальное, не препятствует, но и не способствует решению задач.</i></p> <p>Задание 2. Сопоставьте данные о коммуникации «сверху вниз»</p> <table border="1" data-bbox="592 1989 1495 2054"> <tr> <td data-bbox="592 1989 954 2054">1) Внедрение целей и стратегий</td> <td data-bbox="954 1989 1495 2054">А) <u>Мотивировать работников на принятие миссии компании, ее</u></td> </tr> </table>	1) Внедрение целей и стратегий	А) <u>Мотивировать работников на принятие миссии компании, ее</u>
1) Внедрение целей и стратегий	А) <u>Мотивировать работников на принятие миссии компании, ее</u>		

	культурных ценностей, <u>участие</u> в специальных церемониях
2) Должностные инструкции и приказы.	Б) Описывается <u>политика, правила, нормы и структура</u> организации
3) Процедуры и различные правила	В) Обеспечивает работников информацией о конкретных задачах и <u>ожидаемом от них поведении</u> .
4) Обратная связь по результатам деятельности	Г) <u>Директивы</u> , описывающие выполнение определенной работы и ее <u>связь с остальными видами деятельности</u> организации
5) Внушение идей	Д) Информация о том, насколько <u>хорошо или плохо</u> отдельные сотрудники и отделы <u>выполняют рабочие задания</u>

Ответ: 1В 2Г 3Б 4Д 5А

Задание 3. Объясните вид общения, составьте диалог:

По применяемым средствам общения: ...

По предмету:

По степени желательности достигаемого эффекта:

По наличию опосредованности:,

По функциональному назначению:

По направленности:

По взаимному статусу участников:



Задание 4. Какой вид дресс-кода описан в тексте: «Это тип делового дресс-кода, который регламентирован не менее строго, чем Black tie. Он назначается для важных рабочих встреч, деловых презентаций, конференций, переговоров. Для мужчин обязательны классический деловой костюм в темных тонах, галстук, нагрудный платок; белая рубашка с запонками; обувь черного цвета.

Для женщин обязательны: серый/синий/черный/бежевый брючный или юбочный костюм, светлая блуза; черные или цвета костюма туфли (каблук 3-5 сантиметров)»?

- White tie;
- Black tie;
- + Business best;
- Business traditional.

Задание 5. Кейс. Описание ситуации:

«Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень

довольны.

Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом.

Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости».

A. Какие принципы высказывания критических замечаний необходимо учесть?

B. Приведите пример критического замечания работнику?

C. Какие меры необходимо предпринять для предупреждения возникновения подобных ситуаций с подчиненными?

D. Как необходимо вести себя в подобной ситуации?

Задание 6. Кейс. Описание ситуации:

В марте 2020 года казалось, что скоро все станет как раньше, и никто не стал сразу пересматривать утвержденные планы и бюджеты.

Но прежние успешные стратегии перестали работать, в результате даже высококлассные сотрудники сбавили обороты, а некоторые показывают откровенно провальные результаты.

У многих высококлассных сотрудников не получилось сохранить темп и качество, вместо них пришли выгорание и провалы.

Однако это не значит, что звезды вчерашнего дня, у которых пропал интерес к работе, безнадежны и теперь бесполезны для компании. Их можно и нужно реабилитировать.

Как это сделать?

Задание 7. Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикация, дистанцирование и интонация.

A. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!».

B. Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»

C. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.

D. Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

E. В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.

F. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.

G. Он идёт к окну и закрывает его.

H. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

I. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.

J. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

Задание 8. Ознакомьтесь с приведенными ниже высказываниями.

1. Справедливость при наделении сотрудников необходимыми ресурсами для их служебной деятельности необходима лишь в том случае, если руководитель относится к ним с равным чувством симпатии.

2. Этическое нарушение обязательно должно быть публично осуждено и исправлено независимо от того, когда и кем оно было допущено.

3. Служебное поведение и действия сотрудников признаются этичными, если они способствуют максимизации прибыли компании.

4. Действия сотрудников признаются эффективными, если они хотя бы не нарушают этических норм.

5. Неэтичным является терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям и традициям других организаций, регионах, странах.
 6. При разработке и принятии решений в деловых отношениях проявление индивидуального начала признается неэтичным.
 7. Не следует бояться «настоять на своем» при решении любых служебных вопросов (нонконформизм).
 8. Если организация находится на стадии кризиса, то применение некоторых форм насилия, «нажима» на подчиненных можно признать этичным и необходимым.
 9. Этические стандарты могут быть успешно внедрены в жизнь организации с помощью единовременных усилий со стороны руководства и сотрудников.
 10. Единственным критерием величины воздействия на кого-либо (подчиненного, потребителя и т.п.) является сила возможного противодействия.
- А. Проведите анализ и найдите ошибки в приведенных принципах деловой коммуникации.*
- В. Предложите собственный корректный вариант высказывания (если это необходимо).*

Задание 9. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

А. Какие принципы высказывания критических замечаний необходимо учесть?

В. Приведите пример критического замечания работнику?

С. В чем заключается специфика комплимента подчиненному сотруднику? Что необходимо учесть?

Д. Каким образом необходимо закончить беседу с сотрудником?

Задание 10. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

А. Какие принципы высказывания критических замечаний необходимо учесть?

В. Приведите пример критического замечания работнику?

С. Какие меры необходимо предпринять для предупреждения возникновения подобных ситуаций с подчиненными? Д. Как необходимо вести себя в подобной ситуации?

Задание 11. *Оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:*

- способствующие пониманию партнера,

-не способствующие пониманию партнера,
-нейтральные.

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т.п.
2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...».
3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.
6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задание 12. Описание ситуации

«И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время.

Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась.

В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто.

Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса.

Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии. Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором.

Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы.

Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди

	<p>них «чужака».</p> <p>Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба.</p> <p>Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.»</p> <p>Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом? 2. Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования? 3. Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба? <p>Задание 13. На сегодняшний день все большее значение для организации приобретает его социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.</p> <p>Те, кто считает, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес только "делание денег", аргументирует свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.</p> <p>Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.</p> <p>Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Чью позицию вы разделяете и почему? 2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах? 3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему? 4. В каких формах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку: <ol style="list-style-type: none"> а) в масштабах фирмы; б) в масштабах региона, страны.
Раздел 2. Документооборот	<p>Задание 14. Павлова Лариса Алексеевна принята на работу в ООО «Декабрист» на должность офис-менеджера 16 марта 2004 г. 11 ноября 2006 г. она переведена на должность менеджера по проекту. 31 мая 2010 г. ее наградили почетной грамотой в связи с получением компанией государственного заказа.</p> <p>Она ушла в ежегодный оплачиваемый отпуск 07 октября 2011 г. на 28 календарных дней.</p> <p>15 мая 2013 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 02 марта 2013 г.)</p> <p>5 декабря 2015 г. она уволилась по ст.77 п.1 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.</p> <p>Заполните таблицу ее рабочего времени за июнь 2015 г. при условии, что 08-09 июня она работала сверхурочно, а с 26 июня уехала в командировку на 4 дня.</p> <p>Задание 15. Оформите выписку из приказа № 12 от 08.09.2020 об</p>

изменении графика работы в связи с производственной необходимостью, в которой начальнику технического отдела приказано организовать работу в субботние дни в период с 10.10.2020 по 13.11.2020. Заверяет выписку секретарь-референт.

Задание 16. Фирма «Линоко» поздравляет своего давнего партнера – фирму «Флой» с 25-летием ее основания. Первоначальный текст письма-поздравления был забракован, так как изобилует многочисленными стилистическими погрешностями. Отредактируйте предложенный текст, придерживаясь официально-делового стиля.

Г-ну Коллинзу

Директору фирмы «Флой»

Наша фирма «Линоко» от всей души поздравляет фирму «Флой» и Вас лично по поводу небольшого, но значимого юбилея – 25-летия со дня основания. Позвольте выразить наилучшие пожелания в связи с этим.

А также мы хотели бы воспользоваться представленной так любезно здесь возможностью и поблагодарить от всего сердца вас лично и Вашу фирму за прекрасное сотрудничество с нами в течение этих долгих лет.

Директор фирмы «Линоко» Д. Хансен.

Задание 17. В соответствии с требованиями к составлению и оформлению документов составить на общем бланке предприятия акт

- о присутствии на работе каких-либо лиц в нетрезвом состоянии, по вине которых произошла порча имущества работодателя
- о невыходе на работу или прогуле.

Задание 18. Используя рекомендации и стандартные требования к оформлению справочно-информационных документов, составьте четыре документа, относительно дел, происходящих в Вашей организации (в университете, в группе):

- Докладную записку
- служебную записку
- объяснительную записку

Задание 19. В качестве руководителя фирмы ЭЛКОМ вы поручили своему референту подготовить письмо руководителю фирмы ОТИС об аннулировании сделанного Вами ранее заказа. Вы объяснили референту, что расторжение договора обуславливается тем, что фирма ОТИС не выполнила условий поставки деталей. Необходимых для собираемых Вашей фирмой компьютеров. В результате Ваша фирма понесла убытки, и Вы требуете возместить неоправданные расходы. Референт подготовил письмо следующего содержания:

А.И. Иванову

Генеральному директору фирмы ОТИС

Должны проинформировать вас о том. Что отказываемся принять заказанные нами ранее детали ТМП-212 согласно договора № 253/3 от 02.08.2020.

Вы не уложились в дополнительные сроки поставки, указанные в вашем письме от 14.09.2020.

Из-за этого мы были вынуждены обратиться к другим поставщикам, чтобы покрыть нашу нужду в данной продукции.

В силу названных причин мы аннулируем наш заказ.

В. Петров.

Ген директор фирмы ЭЛКОМ.

Подпишите ли Вы такое письмо? Если нет, напишите Ваш вариант письма.

Задание 20. Вы – менеджер отдела рекламы коммерческого банка. Составив основу делового письма, Вы поручили секретарю отпечатать текст. К сожалению, она оказалась не очень квалифицированной и допустила ряд ошибок и опечаток. Исправьте их:

Если вы последовали примеру большинства наших клиентов, если вы, воздержались от заимствования средств в прошедшем году, когда процентные ставки достигли своего потолка, понимая, что за взлетом обязательно последует спад.

Вы можете по праву гордиться собой, что вы не брали заем, сулящий вам лишь большие долги. В настоящее время, когда ставки снижены до разумного уровня, вы можете извлечь пользу, воспользовавшись, единовременной выплатой за месяц, вместо того, чтобы рассылать счета на небольшие суммы каждому кредитору, требующему выплаты, отдельно.

Мы хотели бы иметь возможность обсудить с вами текущие финансовые проблемы с которыми вы возможно сталкиваетесь. А также предложить вам содействие в устранении излишних хлопот.

Пожалуйста, свяжитесь с нами сегодня по телефону 12 13 12, если вы хотите избавиться от груды неоплаченных счетов, купить машину или яхту, или поехать с семьей в давно обещанный отпуск.

С нетерпением ждем вашего звонка.

Задание 21.

Евдокимова Наталья Владимировна принята на работу в ООО «Башкирские ведомости» на должность главного редактора 11 апреля 2007 г.

31 мая 2009 г. ей присвоили почетное звание «Заслуженный журналист Башкортостана».

24 августа 2012 г. она ушла в ежегодный оплачиваемый отпуск на 14 календарных дня и еще на 10 дней неиспользованного прошлогоднего отпуска.

23 августа 2013 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 12 июня 2013 г.)

Она уволилась 12 ноября 2015 г. по ст.77 п.6 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.

Заполните таблицу ее рабочего времени за октябрь 2015 г. при условии, что 2-6 октября она была в командировке, а с 25 октября ушла на больничный на 3 дня.

Задание 22.

Саранцева Вера Николаевна была принята на должность эмалиера в ЗАО «Ювелир» 03 февраля 2000 г.

09 сентября 2005 года она была переведена на должность главного дизайнера на постоянной основе.

20 октября 2007 г. она ушла в ежегодный основной оплачиваемый отпуск на 18 дней и еще 4 дня взяла за свой счет.

31 октября 2011 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 3 лет. (день рождения ребенка – 22 августа 2011 г.)

02 апреля 2015 г. трудовой договор с ней был расторгнут по п.6а ст.81 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.

Заполните таблицу ее рабочего времени за февраль 2015 г. при условии, что 10-14 февраля она была в командировке, а с 25 февраля ушла на больничный на 4 дня.

Задание 23.

6 марта 2006 г. Саркисян Татевик Гургеновна была принята на работу в финансовый отдел ЗАО «Доверие» на должность экономиста на неполную рабочую неделю (вторник, среда, четверг).

20 декабря того же года она была награждена DVD-плеером по итогам финансового года.

17 июля 2007 г. она была переведена на должность старшего экономиста.

26 апреля 2008 г. она ушла в отпуск на 10 календарных дней, оставшихся от прошлогоднего ежегодного оплачиваемого отпуска, и еще 10 дней взяла от отпуска этого года.

21 апреля 2012 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 3 лет. (день рождения ребенка – 05 февраля 2012 г.)

10 декабря 2015 г. она была уволена по ст.81 п.1 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация

Заполните таблицу ее рабочего времени за ноябрь 2015 г. при условии, что 10-18 ноября она была в командировке, а 30 ноября работала меньше на 2 часа.

Задание 24.

Кириллина Таисия Петровна заключила трудовой договор 13 марта 2004 г. с ЗАО «Ювелир», устроившись на должность бухгалтера.

17 сентября 2005 г. она была переведена на должность главного бухгалтера.

15 января 2007 г. она ушла в ежегодный оплачиваемый отпуск на 28 календарных дней и еще на 5 календарных дней дополнительного оплачиваемого отпуска за ненормированный рабочий день.

15 февраля 2012 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 02 декабря 2011 г.)

Она уволилась 19 апреля 2016 г. в связи с переездом по месту службы мужа. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.

Заполните таблицу ее рабочего времени за февраль 2016 г. при условии, что 12-18 февраля она была на больничном, а 24-25 брала отпуск без сохранения заработной платы.

Задание 25.

8 декабря 2006 г. Сафина Рауза Мингалиевна заключила трудовой договор с муниципальным предприятием «Городское хозяйство» на должность озеленителя.

30 мая 2007 года она была переведена на должность бригадира озеленителей.

02 ноября 2007 г. она ушла в ежегодный оплачиваемый отпуск на 20 календарных дней.

15 февраля 2008 г. ей исполнилось 30 лет и ее поощрили ценным подарком шахматами.

08 сентября 2010 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 29 июня 2010 г.)

Она уволилась по ст.83 п.3 29 мая 2016 г. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.

Заполните таблицу ее рабочего времени за март 2016 г. при условии, что 15-18 марта она была на больничном, а 30 и 31 марта работала сверхурочно по 2 часа в день.

Задание 26.

Каланчева Анна Васильевна была принят в ООО «Стандарт» 15

октября 2007 г. на должность пропитчика карандашных дощечек.
01 сентября 2008 г. она была переведена на должность бригадира пропитчиков шпона.
23 октября 2009 г. ей объявили благодарность за добросовестный труд.
1 июня 2010 г. она ушла в ежегодный основной оплачиваемый отпуск на 14 дней.
18 декабря 2012 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 29 сентября 2012 г.)
09 сентября 2015 г. она уволилась по ст.81 п.5. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.
Заполните таблицу ее рабочего времени за май 2015 г. при условии, что с 25 по 31 мая работала сверхурочно по 2 часа в день.

Задание 27.

Якименко Ирина Алексеевна была принята в ООО «Саратовэнерго» 17 марта 2002 г. на ТЭЦ-15 на должность электромонтера-релейщика.
29 июня 2005 г. она была переведена на должность старшего электромонтера в связи с расширением деятельности.
11 ноября 2006 года ей объявили благодарность за добросовестное отношение к труду.
10 февраля 2008 г. она ушла в ежегодный основной оплачиваемый отпуск на 14 дней и еще 4 дня взяла за свой счет.
03 июня 2013 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 27 марта 2013 г.)
30 июля 2015 г. она уволена по п.6а ст.81 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ему положена компенсация.
Заполните таблицу ее рабочего времени за апрель 2015 г. при условии, что с 03-10 апреля она болела, 25 и 31 мая прогуляла.

Задание 28.

Михайлова Ярослава Сергеевна принята в лабораторию № 3 ЗАО «Факел» на должность лаборанта 7 апреля 2006 г.
14 декабря того же года она была переведена на должность старшего лаборанта в связи с повышением квалификации.
23 мая 2008 год она ушла в отпуск, взяв неиспользованный ежегодный отпуск за прошлый год (28 календарных дней) и еще 15 календарных дней отпуска за текущий год.
11 марта 2013 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 07 января 2013 г.)
30 мая 2016 г. ее уволили за нарушение охраны труда. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация.
Заполните таблицу ее рабочего времени за май 2016 г. при условии, что с 17 и 21 мая она уходила с работы на 3 часа раньше.

Задание 29.

Кипяткова Анастасия Викторовна поступила на работу 17 мая 2007 г. в ЗАО «Книга» на должность научного редактора.
12 апреля 2008 г. она была переведена на должность редактора в связи с сокращением штата.
С 13 июня 2008 г. она находилась в ежегодном оплачиваемом отпуске: кроме положенных 28 календарных дней, она взяла 10 календарных дней отпуска неиспользованного в прошлом году и еще 3 дня ежегодного дополнительного оплачиваемого отпуска.
20 июня 2012 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 3 лет. (день рождения ребенка – 08 апреля 2012 г.)
28 мая 2016 г. она была уволена за разглашение коммерческой тайны.

	<p>Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ему положена компенсация Заполните таблицу ее рабочего времени за январь 2016 г. при условии, что с 17 и 21 мая она уходила с работы на 3 часа позже.</p> <p>Задание 30. Составьте все необходимые документы, сопровождающие трудовую деятельность работника в соответствии с предложенной ситуацией. Павлова Лариса Алексеевна принята на работу в ООО «Декабрист» на должность офис-менеджера 16 марта 2004 г. 11 ноября 2006 г. она переведена на должность менеджера по проекту. 31 мая 2010 г. ее наградили почетной грамотой в связи с получением компанией государственного заказа. Она ушла в ежегодный оплачиваемый отпуск 07 октября 2011 г. на 28 календарных дней. 15 мая 2013 г. она ушла в отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет. (день рождения ребенка – 02 марта 2013 г.) 5 декабря 2015 г. она уволилась по ст.77 п.1 ТК РФ. Посчитайте, за какое количество дней неиспользованного отпуска ей положена компенсация. Заполните таблицу ее рабочего времени за июнь 2015 г. при условии, что 08-09 июня она работала сверхурочно, а с 26 июня уехала в командировку на 4 дня.</p>
--	--

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Раздел 1. Деловые коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды деловых коммуникаций 2. Внешние и внутренние коммуникации 3. Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации 4. Этапы коммуникационного процесса 5. Элементы коммуникационного процесса 6. Формальные коммуникации в бизнес-среде 7. Неформальные коммуникации в организации 8. Способы невербальных коммуникаций 9. Коммуникационные стили 10. Правила эффективных коммуникаций 11. Ролевой аспект в коммуникациях 12. Роль информации в коммуникационном процессе 13. Коммуникации и эмоциональный интеллект 14. Переговоры как форма деловых коммуникаций 15. Особенности телефонных переговоров 16. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами 17. Корпоративный стиль 18. Подготовка к выступлению 19. Этапы выступления 20. Виды и правила обратной связи в деловой коммуникации 21. Подготовка и проведение презентации 22. Вертикальные, горизонтальные, диагональные коммуникации 23. Коммуникационная функция сайта компании 24. Ситуационное применение коммуникационных стилей 25. Элементы конструктивной коммуникации

	<ol style="list-style-type: none"> 26. Техника активного слушания 27. Использование аудиальных и визуальных эффектов в презентации 28. Виды каналов прямой и обратной связи 29. Линейные и нелинейные модели коммуникации. 30. Подготовка деловых переговоров 31. Подведение итогов деловых переговоров 32. Классификация эффектов коммуникации 33. Методы формирования коммуникационных сетей 34. Характеристики коммуникационных сетей 35. Межкультурные деловые коммуникации 36. Управление конфликтом 37. Этапы развития конфликта 38. Личностные аспекты деловых коммуникаций 39. Межличностные деловые коммуникации 40. Структурные методы управления конфликтом
Раздел 2. Документооборот	<ol style="list-style-type: none"> 1. Электронный документооборот: сущность, проблемы 2. Международный документооборот. Проблемы правового регулирования 3. Системы электронного документооборота 4. Электронный документооборот: проблемы внедрения 5. Закон «Об электронной цифровой подписи» 6. Штатное расписание, Структура и штатная численность, порядок разработки. Методики определения штатной численности кадровых служб. 7. Как должен быть организован воинский учет в организациях? 8. Порядок организации работы с конфиденциальной (секретной) документацией. Хранение, передача, уничтожение документов 9. Взаимодействие службы кадров со структурными подразделениями организации 10. Регламентирующие и сопровождающие документы в кадровой службе. 11. Документы, предъявляемые при приеме на работу. Документирование прохождения испытательного срока. 12. Понятие, порядок и виды переводов на другую должность. 13. Последовательность документов, оформляемых при увольнении. Порядок ведения записей в трудовой книжке при движении кадров. 14. Дисциплинарные проступки, порядок фиксирования, оформления взыскания. Порядок документирования 15. Подготовка дел к архивному хранению. Организация передачи документов для хранения в архив. Организация оперативного хранения документов кадровой службы. 16. Виды работ и их регламентация в системе документационного обеспечения деятельности кадровой службы 17. Организационно-правовые документы организации, регламентирующие деятельность кадровой службы 18. Комплекс документов по оформлению перевода на другую работу. 19. Комплекс документов по оформлению увольнения. 20. Комплекс документов по оформлению отпусков. 21. Комплекс документов по оформлению командировок. 22. Комплекс документов по оформлению аттестации. 23. Комплекс документов по оформлению поощрений и взысканий 24. Работа с персональными данными работников. Основные понятия. Нормативные акты, регламентирующие работу с персональными данными. 25. Порядок согласования документов. Оформление внешнего и внутреннего согласования

	<p>26. Техническое документирование. Виды комплексов технической документации.</p> <p>27. Фальсификация документов: виды фальсификации, история подделок. Составление и оформление описей дел.</p> <p>28. Документирование создания, реорганизации и ликвидации коммерческой организации</p> <p>29. Особенности хранения не востребовавшихся подлинников документов. Особенности хранения фотографий.</p> <p>30. Кадровые справочно-информационные картотеки и работа по ним.</p> <p>31. Использование документов архива кадровой службы: порядок выдачи архивных справок, архивных копий, архивных выписок;</p> <p>32. Оценка фактического состояния кадровой документации и правильности ведения кадрового делопроизводства (внутренний кадровый аудит). Типовой план аудита кадрового делопроизводства.</p> <p>33. Электронные архивы и документы. Принципы и критерии времени, места образования и отбора документов при ЭЦД.</p> <p>34. Виды договоров, заключаемых при внедрении и реализации электронного документооборота.</p> <p>35. Определение сроков хранения и организация текущего хранения документов переговоров, совещаний и заседаний.</p> <p>36. Использование технических средств в переговорном процессе: аудиодокументирование, видеодокументирование, фотодокументирование. Правовой аспект.</p> <p>37. Особенности протокольных мероприятий при проведении переговоров. Этикет деловых переговоров.</p> <p>38. Сокращение штата компании как вид проектной деятельности. Этапы и документационное обеспечение работ.</p> <p>39. Состав документации на этапе выполнения проекта: организационно-правовая документация; финансовая документация; научно-техническая документация; оргпроектная документация.</p> <p>40. Документы, отражающие ход работы по проекту: протоколы и решения производственных совещаний, промежуточные информационные отчеты о ходе выполнения проекта, переписка.</p> <p>41. Обеспечение безопасности и защита документов Microsoft Office Word. Система защиты информации</p> <p>42. Информационные риски (опасность возникновения убытков или ущерба в результате применения информационных технологий, ИТ-риски).</p> <p>43. Понятия «информация», «автоматизированные архивные технологии», «автоматизация и механизация архивного дела»; «информатизация архивного дела».</p> <p>44. Значение информатизации архивного дела на современном этапе. Цели, направления и принципы информатизации.</p> <p>45. Основные разновидности системных и прикладных программ, применяемых в архивном деле.</p>
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	УК-4, ОПК-1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне