

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛ»**

---

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ИНО «Профессионал»**



**Н.А. Тихомиров**

« 15 » января 2018 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

---

**Наименование программы**

**СПЕЦИАЛИСТ ПО КАДРАМ**

Москва  
2018 г.

**Разработчик:**  
Коростелева Л.Ю. к.с.н

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
1.1 ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ КУРСА «СПЕЦИАЛИСТ ПО КАДРАМ» .....	4
2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ .....	5
3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	6
3.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН .....	7
4. ПРОГРАММЫ КУРСОВ.....	8
5 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ .....	25
6 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ).....	25
7 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.....	37

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа повышения квалификации «Специалист по кадрам» разработана с учетом требований рынка труда и в соответствии с требованиями:

– Федерального Закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– приказа Минобрнауки России от 23.08.2017 г. № 816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 N 761н (ред. от 31.05.2011) "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования";

– приказ Минобрнауки России от 05.04.2017 г. № 301 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. N 464 (ред. от 15.12.2014) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования";

– локального нормативного акта ИНО «Профессионал» который устанавливает порядок организации и осуществлении образовательной деятельности в Автономной некоммерческой организации институт непрерывного образования «Профессионал» (ИНО «Профессионал») (далее – Организация) по реализации дополнительных профессиональных программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

### 1.1 ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ КУРСА «СПЕЦИАЛИСТ ПО КАДРАМ»

**Цель:** сформировать теоретические знания и обеспечить освоение практическими навыками по делопроизводству, оперируемыми в современных условиях объектами различного уровня и отраслевой принадлежности; умение принимать обоснованные решения в условиях конфликтного противодействия, разбираться в сложности и неоднозначности социальных явлений окружающей действительности; формирование навыков эффективного делового общения, усвоение нравственных норм делового общения и делового этикета, освоение программы 1С: Зарплата и управление персоналом.

#### **Задачи:**

- показать особенности этикета, этические аспекты техники и тактики делового общения, особенности этики делового общения в конфликтных ситуациях;
- сформировать принципы и методы организации и управления малыми коллективами;
- разъяснить обучаемым роли, которую конфликты играют в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации и общества в целом.
- изучить документы и их классификации;
- усвоить нормативные документы по документационному обеспечению управления;
- освоить систему организационно-распорядительной документации;

- изучить правила оформления реквизитов документов;
- освоить делопроизводство на компьютере;
- освоить подготовку документов к передаче на архивное хранение;
- усвоить организацию работы с документами и их обработку;
- освоить программу 1С: Зарплата и управление персоналом.

### **Требования к слушателям дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Специалист по кадрам».**

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование на основании Федерального Закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» ст. 76. п.3.

## **2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Результаты обучения слушателей, развивающиеся в результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Результат</b>
Конфликтология	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методологические проблемы конфликтологии, сущность, типологию, эволюцию, структуру, динамику, функции конфликтов;</li> <li>• влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликтах;</li> <li>• методы и приемы диагностики, предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов;</li> <li>• формировать положительную мотивацию к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;</li> <li>• определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами и приемами конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов.</li> </ul>
Этика делового общения	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные понятия, категории и инструменты этики делового общения;</li> <li>• основы этики делового общения как прикладной этики;</li> <li>• этикет и особенности делового общения;</li> <li>• этические аспекты техники и тактики делового общения;</li> </ul>

Название дисциплины	Результат
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• этику делового общения в конфликтных ситуациях, способы этичного разрешения конфликтов и преодоления их последствий.</li> <li><b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определять основные виды деловой этики как прикладной этики;</li> <li>• ориентироваться в принципах, нормах и правилах современной этики делового общения;</li> <li>• устанавливать контакты в процессе визуального, вербального и невербального делового общения;</li> <li>• оценивать конфликтные ситуации, возникающие при деловом общении и способы их разрешения.</li> </ul> </li> <li><b>владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятийным аппаратом этики делового общения;</li> <li>• нормами и правилами этичного поведения в сфере делового общения;</li> <li>• нормами служебного этикета, речевого этикета;</li> <li>• культурой, техникой и тактикой делового общения;</li> <li>• подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче;</li> <li>• навыками поиска и использования информации о достижениях в области этики делового общения.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Основы делопроизводства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные принципы организации делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти;</li> <li>• основные понятия документационного обеспечения управления;</li> <li>• правила оформления документов;</li> <li>• требования к оформлению документов;</li> <li>• правила организации рабочего места делопроизводителя;</li> </ul> </li> <li><b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом</li> <li>• подготовить проект документа;</li> <li>• составить любой организационный документ;</li> </ul> </li> <li><b>владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• технологией организации документооборот организации.</li> </ul> </li> </ul>

### 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ КУРСОВ

Категория слушателей: слушатели с высшим/средним профессиональным образованием, область профессиональной деятельности – специалист по кадрам.

Срок освоения программы: 100 часов.

Календарный учебный график определяется расписанием /набором групп.

Срок освоения образовательной программы с частичным применением дистанционных образовательных технологий, с учебной нагрузкой не более 36 часов в неделю, составляет от 2,7 недель.

### 3.1 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин/темы разделов	По учебному плану дистанционные занятия, часы				Форма контроля
		всего	в том числе			
			теория	практи- ческие занятия	самостоятельная работа слушателя	
<b>1</b>	<b>Конфликтология</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<i>Зачёт</i>
1.1	Конфликтология как область знания	8	6	2	-	
1.2	Методология и методы изучения конфликтов	8	6	2	-	
1.3	Предупреждение и разрешение конфликта	6	4	-	2	
<b>2</b>	<b>Этика делового общения</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<i>Зачёт</i>
2.1	Прикладная этика. Деловое общение. Этикет	8	6	2	-	
2.2	Этические аспекты техники и тактики делового общения	8	6	2	-	
2.3	Этика делового общения в конфликтных ситуациях	6	4	-	2	
<b>3</b>	<b>ИС: Зарплата и управление персоналом</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<i>Зачёт</i>
<b>4</b>	<b>Основы делопроизводства</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<i>Экзамен*</i>
4.1	Системы документации	8	8	-	-	
4.2	Организация работы с документами	8	6	2	-	
4.3	Документооборот на компьютере	8	6	-	2	
	<b>Итоговая аттестация</b>					<i>Экзамен*</i>
	<b>ВСЕГО ПО КУРСУ</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	

#### Календарный учебный график

Режим обучения - 36 часов в неделю – от 2,7 недель

Недели / часы			
1	2	3	
36	36	28	2 (ИА)

- Теоретическое обучение

ИА - Итоговая аттестация



## 4 ПРОГРАММЫ КУРСОВ

### КОНФЛИКТОЛОГИЯ

#### 1 Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - сформировать конфликтологическую компетентность у обучающихся, умение принимать обоснованные решения в условиях конфликтного противодействия, разбираться в сложности и неоднозначности социальных явлений окружающей действительности.

#### **Задачи дисциплины:**

- разъяснение обучаемым роли, которую конфликты играют в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации и общества в целом.
- овладение понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии, понимание сущности конфликтов, их эволюции, функций, динамики, умение выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов, общества в целом.
- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов.
- обучение практике работы по диагностике конфликтов.
- овладение обучаемыми знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.
- выработка у обучающихся умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов.
- вооружение обучающихся первичными навыками конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов.

#### 2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

##### **знать:**

- методологические проблемы конфликтологии, сущность, типологию, эволюцию, структуру, динамику, функции конфликтов;
- влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликтах;
- методы и приемы диагностики, предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов.

##### **уметь:**

- выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов;
- формировать положительную мотивацию к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;

##### **владеть:**

- методами и приемами конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов.

### 3 Содержание дисциплины

#### 3.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Конфликтология как область знания	<p><b>Введение в конфликтологию.</b> Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Общая характеристика развития научных подходов на проблему конфликта в зарубежной науке. Конфликт как одно из центральных понятий в психоанализе. Этологический подход к изучению конфликта. Понятие конфликта в зарубежных психологических теориях. Особенности развития конфликтологии в России. Три этапа в развитии конфликтологии. Основания для периодизации истории конфликтологии. Динамика интенсивности исследования проблемы конфликта различными науками. Ведущая роль психологии, политологии и социологии в развитии российской конфликтологии. Особенности междисциплинарных связей отраслей конфликтологии. Предмет конфликтологии - общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов.</p> <p><b>Сущность конфликта, его структура и динамика.</b> Понятие конфликта в психологической науке. Определяющие сущностные признаки конфликта: наличие значимых противоречий между участниками; стремление разрешить противоречие посредством активного воздействия на оппонента, вплоть до нанесения ему урона; возникновение образа врага. Основные типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой. Их характеристика и взаимообусловленность. Структура конфликта: предмет конфликта, стороны конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исходы конфликтных действий. Динамика конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, переход к конфликтному действию, разрешение конфликта. Основные функции конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Влияние конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллективов. Стратегии поведения в конфликте: противоборство, компромисс, сотрудничество, избегание, уступка.</p>
2	Методология и методы изучения конфликтов	<p><b>Понятие методологии: сущность и уровни. Взаимосвязь принципов изучения конфликтов и объективной реальности.</b> Семь общенаучных принципов исследования конфликтов: развития, конкретно-исторического подхода, всеобщей связи, единства теории, эксперимента и практики в процессе познания, системного подхода, объективности, применения основных законов и парных категорий диалектики. Общая</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>характеристика методов изучения конфликтов. Системно-ситуационный метод изучения конфликтов. Конфликтная ситуация как единица анализа конфликтов. Банк конфликтных ситуаций как источник информации о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов. Тест К.Томаса по определению стилей поведения человека в конфликтных ситуациях, его возможности и ограничения. Опросник Басса-Дарки по оценке агрессивности личности. Изучение конфликтных межличностных отношений в трудовом коллективе. Сравнительная характеристика модульного социотеста Анцупова и других методов оценки социально-психологического климата в организации.</p> <p><b>Типичные причины возникновения конфликтов.</b> Классификация причин межличностных конфликтов. Конфликты, обусловленные общей социально-экономической ситуацией в стране, плохой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, традиционным выбором в социуме конфликтных способов разрешения противоречий, естественным столкновением интересов в процессе жизни и деятельности людей. Основные организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие. Типичные психологические причины межличностных конфликтов. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов. Роль тревожности и агрессивности в возникновении конфликтов.</p>
3	Предупреждение и разрешение конфликта	<p><b>Основы предупреждения конфликтов.</b> Основные психологические условия предупреждения межличностных конфликтов: поддержание в процессе взаимодействия с окружающими баланса статусов и ролей, взаимных услуг, не нанесения ущерба, баланса внешней оценки результатов деятельности и их самооценки работником, баланса взаимной зависимости в решениях и действиях, оценка состояния своей психики и управления им. Способы предупреждения конфликтов. Информационный способ предупреждения конфликтов. Своевременный и всесторонний обмен информацией как инструмент управления социальной ситуацией. Объективность, полнота и оперативность информации. Социально-психологическая информация. Коммуникативный способ предупреждения конфликтов. Непосредственное общение, учет групповых установок, ценностей, целей, изучение притязаний и ожиданий. Нейтрализация коммуникативных барьеров. Учет потери и искажения информации в процессе межличностной</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>коммуникации. Организационный способ предупреждения конфликтов. Полнота и упорядоченность материально-технического, бытового обеспечения, поддержания организационного порядка, правовое сопровождение решений и действий. Другие способы и приемы профилактики межличностных конфликтов.</p> <p><b>Предупреждение конфликтов и стресс жизни.</b> Стресс: сущность, виды и причины. Взаимосвязь стресса и межличностных конфликтов. Общая характеристика способов профилактики стресса жизни и ситуационного стресса. Влияние уровня притязаний человека на стресс жизни. Регулирование количества и ответственности принимаемых решений. Соревнование человека с самим собой и с окружающими. Относительность оценок любых событий и проблем. Изменение человеком своего отношения к трудной ситуации как условия профилактики стресса и конфликтов. Саморегуляция человеком ситуативного стресса. Основные виды психической саморегуляции. Общая характеристика аутогенной тренировки. Здоровье человека и стресс жизни. Состояние здоровья и конфликтность людей.</p> <p><b>Конструктивное разрешение конфликтов.</b> Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов: исключение альтернативы "победа-поражение"; оценка действий, а не людей; сосредоточение внимания на интересах, а не на позициях; многовариантность решения проблемы; фрагментация конфликта; исключение конфликта; единство критериев оценки решения проблемы. Условия конструктивного решения конфликта: прекращение противодействия; наличие желания разрешить конфликт; участие третьей стороны; поддержка правого оппонента в конфликте; снижение негативных эмоций; поиск общего в интересах и целях; рассмотрение оппонента не как врага, а как партнера в решении конфликтной проблемы; высокая культура общения и др. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных конфликтов сотрудника учреждения в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом, односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы саморазрешения конфликтов.</p>

**4. Примерный перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы. В рамках освоения программы повышения квалификации слушатель выполняет самостоятельную работу по подготовке к аттестации. Порядок выполнения самостоятельной работы определяется Положением о самостоятельной работе обучающихся**

1. Проанализируйте развитие конфликтологических взглядов в зарубежной науке.
2. Раскройте особенности развития конфликтологии в России.
3. Назовите основания классификации конфликтов.

4. Что включают в себя структурные элементы конфликта.
5. Дайте психологическую характеристику участников конфликта.
6. Раскройте содержание конфликтной ситуации.
7. Охарактеризуйте образы конфликтной ситуации.
8. Назовите основные этапы динамики конфликта.
9. В чём заключаются конструктивные и деструктивные функции конфликта.
10. Раскройте особенности протекания внутриличностного конфликта.
11. Назовите типичные причины возникновения межличностного конфликта.
12. Раскройте содержание социально-психологических причин конфликтного взаимодействия.
13. Перечислите личностные причины возникновения конфликта.
14. Назовите особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
15. Что включает в себя технология предупреждения конфликтов.
16. Охарактеризуйте основные методологические принципы анализа конфликтов.
17. Перечислите методы изучения межличностных конфликтов.
18. Раскройте основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
19. Назовите особенности конфликтов в управленческой деятельности.
20. Раскройте влияние стресса на конфликтное взаимодействие людей.
21. Перечислите основные психологические рекомендации по снижению уровня стресса.
22. Что следует понимать под регулированием конфликта.
23. Назовите принципы конструктивного разрешения конфликта.
24. Почему в конфликте следует оценивать не личность, а её действие.
25. Раскройте значимость конфликтологических знаний в своей профессиональной деятельности.

## 5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение

### а) Литература

1. **Кузьмина, Т.В.** Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— с.— <http://www.iprbookshop.ru/645>.— ЭБС «IPRbooks»
2. **Буранов, С.Н.** Научно-теоретические основы конфликтологии [Электронный ресурс] : рабочий учебник / Буранов, С.Н. - 2016. -<http://lib.muh.ru>
3. **Буранов, С.Н.** Предупреждение и разрешение конфликтов [Электронный ресурс] : рабочий учебник / Буранов, С.Н. - 2016. -<http://lib.muh.ru>
4. **Светлов, В.А.** Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2017.— 325 с.— <http://www.iprbookshop.ru/12750>.— ЭБС «IPRbooks»
5. **Семенов, В.А.** Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 384 с.— <http://www.iprbookshop.ru/6970>.— ЭБС «IPRbooks»
6. **Светлов, В.А.** Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 137 с.— <http://www.iprbookshop.ru/8249>.— ЭБС «IPRbooks»

### б) Информационное обеспечение

- Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:
- <http://www.confstud.ru/>
- <http://ru.wikipedia.org/wiki/>

- Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы.
- тренинговые и тестирующие программы.
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

- Роботизированные системы для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ИС «Комбат»;
- ИС «ЛиК»;
- ИР «КОП»;
- ИИС «Каскад».

#### **в) Материально-техническое обеспечение**

• сервера на базе MS SQL Server, файловый сервер с электронным образовательным ресурсом, базами данных;

- компьютеры с выходом в сеть Internet;

• сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;

• электронные библиотечные ресурсы, размещенные в телекоммуникационной двухуровневой библиотеке (ТКДБ).

#### **6 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)**

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации проводится с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для этого создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационную Ровеб-технологию, телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства, а также обеспечивающая освоение слушателем образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Информационная Ровеб-технология и телекоммуникационная технология обучения обеспечивает доступ к электронному образовательному ресурсу (образовательному контенту и учебным продуктам), а также электронным информационным ресурсам слушателю в полном объеме на сайте «Личная студия» (roweb.online) в сети Интернет.

# ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - формирование навыков эффективного делового общения, усвоение нравственных норм делового общения и делового этикета, приобретение знаний об основных этических аспектах отношений в организации и современных нормах поведения персонала в организации.

### **Задачи дисциплины:**

- познакомить с основами прикладной этики и этики делового общения;
- показать особенности этикета, этические аспекты техники и тактики делового общения, особенности этики делового общения в конфликтных ситуациях;
- сформировать принципы и методы организации и управления малыми коллективами;
- сформировать способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и быть готовым нести за них ответственность.
- познакомить с историей становления и развития этики делового общения как науки.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине:

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

### **знать:**

- основные понятия, категории и инструменты этики делового общения;
- основы этики делового общения как прикладной этики;
- этикет и особенности делового общения;
- этические аспекты техники и тактики делового общения;
- этику делового общения в конфликтных ситуациях, способы этичного разрешения конфликтов и преодоления их последствий.

### **уметь:**

- определять основные виды деловой этики как прикладной этики;
- ориентироваться в принципах, нормах и правилах современной этики делового общения;
- устанавливать контакты в процессе визуального, вербального и невербального делового общения;
- оценивать конфликтные ситуации, возникающие при деловом общении и способы их разрешения.

### **владеть:**

- понятийным аппаратом этики делового общения;
- нормами и правилами этичного поведения в сфере делового общения;
- нормами служебного этикета, речевого этикета;
- культурой, техникой и тактикой делового общения;
- подходами к выбору теоретического инструментария, соответствующего решаемой задаче;
- навыками поиска и использования информации о достижениях в области этики делового общения.

## 3 Содержание дисциплины

### 3.1 Содержание по темам (разделам) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание тем раздела
1	Прикладная этика. Деловое общение. Этикет	<p><b>Этика. Прикладная этика. Деловая этика</b>  Понятие этики; сущность и структура прикладной этики; кодексы этики и их роль; деловая этика; профессиональная этика; управленческая этика; экономическая этика; задачи и проблемы предпринимательской этики; особенности рамочных условий в России; моральные проблемы во внутренней среде организации; организация и ее работники; организация и клиент</p> <p><b>Общая характеристика делового общения</b>  Понятие, структура, содержание; виды и формы делового общения; деловая беседа, деловое совещание, публичные выступления; деловая риторика</p> <p><b>Этикет</b>  Типичные черты поведения «джентльмена»; служебный этикет; имидж делового человека; вежливость и тактичность как формы современного этикета; основные нормы и правила современного этикета; знакомство и представление, приветствие, этикет устной речи, нормы этикета при деловой переписке, нормы этикета при дистанционном общении – телефон, факс, компьютер; этикет и протокол</p>
2	Этические аспекты техники и тактики делового общения	<p><b>Невербальные особенности делового общения</b> Кинесические особенности невербального общения; проксемические особенности невербального общения; визуальный контакт; психологические и паралингвистические особенности невербального общения; межнациональные различия невербального общения</p> <p><b>Творческий характер и техника делового общения</b>  Модели поведения; тактика общения; деловая культура и технические средства общения; личность руководителя и его воздействие на коллектив; принципы и нормы нравственного поведения руководителя; искусство публичного выступления.</p> <p><b>Этические аспекты деловых переговоров</b>  Формы и правила ведения межличностных переговоров; морально-психологические механизмы и технология переговорного процесса; этические условия успеха на переговорах</p>
3	Этика делового общения в конфликтных ситуациях	<p><b>Этическая основа и сущность конфликта. Типы конфликтов</b>  Понятие конфликта; сущность конфликта; типы конфликтов; внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликты между личностью и группой, межгрупповой конфликт, международный конфликт</p> <p><b>Источники и морально-психологические механизмы конфликтов</b>  Личные источники конфликтов; конфликтные ситуации в межличностных отношениях; причины деловых конфликтов; завышение оценок, занижение оценок</p> <p><b>Конфликтные ситуации и этика делового общения</b>  Конфликтные ситуации делового общения; стратегия и этика поведения в конфликтной ситуации; прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов; предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов</p>



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание тем раздела
		<p><b>Этика разрешения конфликтной ситуации и конфликта</b>            Разрешение конфликтной ситуации с учетом ее сущности, целей и динамики развития; этапы и способы этичного разрешения конфликтных ситуаций; посредничество; преодоление морально-психологических последствий конфликта</p>

**4 Примерный перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы. В рамках освоения программы повышения квалификации слушатель выполняет самостоятельную работу по подготовке к аттестации. Порядок выполнения самостоятельной работы определяется Положением о самостоятельной работе обучающихся**

1. Понятие этики; сущность и структура прикладной этики
2. Кодексы этики и их роль деловая этика
3. Профессиональная этика; управленческая этика; экономическая этика
4. Задачи и проблемы предпринимательской этики
5. Особенности рамочных условий в России
6. Моральные проблемы во внутренней среде организации
7. Организация и ее работники; организация и клиент
8. Общая характеристика делового общения
9. Понятие, структура, содержание; виды и формы делового общения; деловая беседа, деловое совещание, публичные выступления; деловая риторика
10. Кинесические особенности невербального общения; проксемические особенности невербального общения; визуальный контакт; психологические и паралингвистические особенности невербального общения; межнациональные различия невербального общения
11. Творческий характер и техника делового общения
12. Модели поведения; тактика общения; деловая культура и технические средства общения; личность руководителя и его воздействие на коллектив; принципы и нормы нравственного поведения руководителя; искусство публичного выступления.
13. Этические аспекты деловых переговоров
14. Формы и правила ведения межличностных переговоров; морально-психологические механизмы и технология переговорного процесса; этические условия успеха на переговорах
15. Понятие конфликта; сущность конфликта; типы конфликтов
16. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликты между личностью и группой, межгрупповой конфликт, международный конфликт
17. Источники и морально-психологические механизмы конфликтов
18. Личные источники конфликтов; конфликтные ситуации в межличностных отношениях; причины деловых конфликтов; завышение оценок, занижение оценок
19. Конфликтные ситуации и этика делового общения
20. Конфликтные ситуации делового общения; стратегия и этика поведения в конфликтной ситуации
21. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов; предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов

#### **5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение**

##### **а) Литература**

1. **Дорошенко, В.Ю.** Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н., ред. Лавриненко В.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 415 с.— <http://www.iprbookshop.ru/15477>.— ЭБС «IPRbooks»
2. **Кикоть, В.Я.** Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кикоть В.Я., Аминов И.И., Гришин А.А., ред. Кикоть В.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 559 с.—<http://www.iprbookshop.ru/15449>.— ЭБС «IPRbooks»
3. **Титова, Л.Г.** Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 239 с.— <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks»
4. **Кузнецов, И.Н.** Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2017.— 528 с.— <http://www.iprbookshop.ru/10915>.— ЭБС «IPRbooks»
5. **Макаров, Б.В.** Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2017.— 209 с.— <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks»
6. **Титова, Л.Г.** Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 271 с.— <http://www.iprbookshop.ru/10495>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **б) Информационное обеспечение**

- Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет
- <http://memori.ru/searchall/?search=>
- <http://www.alleng.ru/d/manag/man130.htm>
- [http://elibrary.ru/query\\_results.asp](http://elibrary.ru/query_results.asp)
- Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:
  - компьютерные обучающие программы.
  - тренинговые и тестирующие программы.
  - интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.
- Роботизированные системы для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:
  - ИС «Комбат»;
  - ИС «ЛиК»;
  - ИР «КОП»;
  - ИИС «Каскад».

#### **в) Материально-техническое обеспечение**

- сервера на базе MS SQL Server, файловый сервер с электронным образовательным ресурсом, базами данных;
- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы, размещенные в телекоммуникационной двухуровневой библиотеке (ТКДБ).

#### **6 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)**

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации проводится с применением электронного обучения и дистанционных образовательных

технологий. Для этого создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационную Ровеб-технологию, телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства, а также обеспечивающая освоение слушателем образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Информационная Ровеб-технология и телекоммуникационная технология обучения обеспечивает доступ к электронному образовательному ресурсу (образовательному контенту и учебным продуктам), а также электронным информационным ресурсам слушателю в полном объеме на сайте «Личная студия» ([roweb.online](http://roweb.online)) в сети Интернет.

# ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

## 1 Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - сформировать теоретические знания и обеспечить освоение практическими навыками по делопроизводству, оперируемыми в современных условиях объектами различного уровня и отраслевой принадлежности.

### **Задачи дисциплины:**

- усвоить цели изучения и задачи курса;
- изучить документы и их классификации;
- усвоить нормативные документы по документационному обеспечению управления;
- освоить систему организационно-распорядительной документации;
- изучить правила оформления реквизитов документов;
- усвоить организацию работы с документами и их обработку;
- освоить подготовку документов к передаче на архивное хранение;
- освоить делопроизводство на компьютере.

## 2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

### **знать:**

- основные принципы организации делопроизводства и документооборота в органах государственной и муниципальной власти;
- основные понятия документационного обеспечения управления;
- правила оформления документов;
- требования к оформлению документов;
- правила организации рабочего места делопроизводителя;

### **уметь:**

- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы, принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом
- подготовить проект документа;
- составить любой организационный документ;

### **владеть:**

- технологией организации документооборота организации.

## 3 Содержание дисциплины

### 3.1 Содержание по темам (разделам) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Системы документации	<b>Объект и предмет делопроизводства</b> Предмет и содержание дисциплины. Цель и задачи дисциплины. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль информации в современных общественных отношениях. Средства материализации информации. Базовая терминология, используемая в излагаемой дисциплине. История развития служб документации в России: приказное делопроизводство, коллежское делопроизводство, исполнительное делопроизводство. <b>Нормативные положения по документационному обеспечению управления</b> Содержание понятия «документационное обеспечение управления». Система документации. Унифицированная система

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>документации. Унифицированный документ. Унифицированная форма. Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД). Единая государственная система документационного обеспечения управления (ЕГСДОУ): причины ее создания. Особенности применения положений Единой государственной системы делопроизводства в отраслях народного хозяйства: на предприятиях, в организациях и учреждениях. Инструкция по документированию управленческой деятельности. Стандартизация в системах делопроизводства.</p> <p><b>Документы и их классификация</b> Стандартизированное определение термина «документ». Способы закрепления информации для документационного использования. Ресурсы использования документа. Многофункциональность документа. Документ как предмет и результат труда. Основания для создания документа. Унификация документов. Понятие о классификации документов. Цель классификации документов. Признаки классификации документов. Виды документов. Понятие реквизита документа. Виды реквизитов. Правила оформления реквизитов документов. Формуляр-образец. Бланк документа. Виды бланков. Требования к бланкам документов. Шаблоны.</p> <p><b>Система организационно-распорядительной документации</b> Понятие и назначение системы организационно-распорядительной документации. Организационные документы, их назначение и виды. Устав предприятия. Должностная инструкция. Положение. Штатное расписание. Правила внутреннего трудового распорядка. Распорядительные документы, их назначение и виды. Схема подготовки распорядительных документов. Приказ. Выписка из приказа. Распоряжение. Указание. Решение. Постановление.</p> <p><b>Информационно-справочные документы</b> Назначение и основные виды информационно-справочных документов. Акт. Протокол. Докладная записка. Объяснительная записка. Справка. Доклад. Телеграмма. Телефонограмма. Письмо. Формуляр письма. Виды писем. Сопроводительное письмо. Письмо-приглашение. Информационное письмо. Рекламное письмо. Письмо-извещение. Письмо-подтверждение. Письмо-напоминание. Гарантийное письмо. Письмо-претензия. Письмо-ответ. Факс. Документы по личному составу и их основные виды.</p>
2	Организация работы с документами	<p><b>Основные принципы организации работы с документами</b> Понятие организации работы с документами. Документооборот. Основные положения по разработке, внедрению и эксплуатации документооборота. Использование бланков, формуляров и шаблонов в документообороте. Организационная структура персонала, обеспечивающего работу с документами. Виды работ с документами. Группы документов в документационном обеспечении. Этапы обработки входящих документов. Первичная обработка входящих документов. Принятие управленческого решения по конкретному документу. Обработка отправляемых документов. Регистрация документов. Формы регистрации</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>документов: централизованная, децентрализованная, смешанная. Контроль исполнения документов.</p> <p><b>Формирование и оформление дел</b>  Понятие о «деле». Номенклатура дел. Составление номенклатуры дел. Формирование дел. Признаки заведения дел: номинальный, предметно-вопросный, авторский, корреспондентский, географический, хронологический. Подготовка документов к передаче на архивное хранение. Архив предприятия. Экспертиза ценности документов. Критерии ценности документов: значимость учреждения или лица; значимость содержания; время и место образования; подлинность и копияность; юридическая сила; дублетность; поглощённость содержания; физическое состояние. Экспертная комиссия предприятия. Опись документов.</p> <p><b>Экспертная служба</b>  Назначение экспертной службы. Состав экспертной службы. Экспертно-проверочная комиссия. Центральная экспертная комиссия. Экспертно-методическая комиссия. Центральная экспертно-проверочная комиссия. Функции комиссий. Работа членов комиссий. Направления работы экспертно-методических комиссий государственных архивов. Работа центральной экспертно-проверочной комиссии Росархива. Перечни документов. Статья перечня. Схема классификации перечня. Поиск статей. Приложения перечня. Примечания в перечне. Обобщающие термины перечня. Способы отбора документов на хранение. Группы документов после их отбора.</p>
3	Документооборот на компьютере	<p><b>Изготовление документа на компьютере</b>  Начало составления и оформления документа на компьютере. Учёт в работе с документом на компьютере стандартных форматов документов. Выполнение установок для формирования документа MS WORD. Использование шаблонов для формирования документов на компьютере. Использование в компьютере бланков документов. Создание бланков документов в компьютере. Применение реквизитов документов. Учёт вариантов расположения реквизитов. Применение сокращённых названий. Название на иностранных языках. Использование формы бланка при часто меняющемся содержании реквизита. Типы бланков организации. Общий бланк. Бланк конкретного вида документа. Бланк письма. Должностной бланк. Использование команды «Вставка». Заполнение бланка. Редактирование текста. Перевод с одного языка на другой. Печатание документа и его окончательное оформление.</p> <p><b>Документооборот на компьютере</b>  Особенности получения факсимильного сообщения на компьютере. Преимущества передачи документа с компьютера на компьютер. Установка на компьютере специально выделенной папки для поступающих факсов. Преимущества электронной почты. Доступ к Internet. Система регистрации и контроля. Поиск документа. База данных. Выполнение действий при получении документов. Валовая нумерация. Регистрируемые и</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		нерегистрируемые документы. Сведения в регистрационной карточке для многоаспектного поиска. Форма регистрационной карточки. Заполнение регистрационной карточки. Контроль за исполнением документов. Виды контроля. Отчётность о контроле. Технология хранения документов. Копирование документов. Информационно-справочная работа по документам. Защита документов.

**4 Примерный перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы. В рамках освоения программы повышения квалификации слушатель выполняет самостоятельную работу по подготовке к аттестации. Порядок выполнения самостоятельной работы определяется Положением о самостоятельной работе обучающихся**

1. Предмет и содержание дисциплины.
2. Базовая терминология, используемая в излагаемой дисциплине.
3. Система документации.
4. Первичный документ.
5. Документ как предмет и результат труда.
6. Виды и правила оформления реквизитов документов.
7. Организационные документы, их назначение и виды.
8. Распорядительные документы, их назначение и виды.
9. Основные виды информационно-справочных документов.
10. Документы по личному составу и их основные виды.
11. Группы документов в документационном обеспечении.
12. Регистрация документов.
13. Номенклатура дел.
14. Экспертиза ценности документов.
15. Назначение экспертной службы.
16. Направления работы экспертно-методических комиссий государственных архивов.
17. Использование шаблонов для формирования документов на компьютере.
18. Создание бланков документов в компьютере.
19. Особенности получения факсимильного сообщения на компьютере.
20. Преимущества передачи документа с компьютера на компьютер.
21. База данных.
22. Приказное делопроизводство.
23. Коллежское делопроизводство.
24. Исполнительное делопроизводство.
25. Унифицированная форма.
26. Унифицированный документ.

## **5 Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение**

### **а) Литература**

- 1 **Кузнецов, И.Н.** Делопроизводство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 520 с.— <http://www.iprbookshop.ru/14603>.— ЭБС «IPRbooks»,
- 2 **Кузнецова, И.В.** Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.— Электрон.

текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 220 с.— <http://www.iprbookshop.ru/15713>.— ЭБС «IPRbooks»,

3 **Гринберг, А.С.** Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гринберг А.С., Горбачев Н.Н., Мухаметшина О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.— 392 с.—<http://www.iprbookshop.ru/10497>.— ЭБС «IPRbooks»,

4 **Смирнова, Е.П.** Делопроизводство для секретаря [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Смирнова Е.П., Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», 2016.— 165 с.—<http://www.iprbookshop.ru/10552>.— ЭБС «IPRbooks»,

5 **Гусятникова, Д.Е.** Кадровая служба предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гусятникова Д.Е., Захаркина О.И., Шитова М.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», 2016.— 217 с.— <http://www.iprbookshop.ru/10555>.— ЭБС «IPRbooks»,

#### **б) Информационное обеспечение**

- Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- <http://www.rea.ru>
- <http://www.guu.ru>
- <http://www.edu.ru>
- <http://www.hse.ru>

- Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы.
- тренинговые и тестирующие программы.
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

- Роботизированные системы для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ИС «Комбат»;
- ИС «ЛиК»;
- ИР «КОП»;
- ИИС «Каскад».

#### **в) Материально-техническое обеспечение**

• сервера на базе MS SQL Server, файловый сервер с электронным образовательным ресурсом, базами данных;

• компьютеры с выходом в сеть Internet;

• сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;

• электронные библиотечные ресурсы, размещенные в телекоммуникационной двухуровневой библиотеке (ТКДБ).

#### **6 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)**

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации проводится с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для этого создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационную Ровеб-технологию, телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства, а также обеспечивающая освоение слушателем образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.



Информационная Ровеб-технология и телекоммуникационная технология обучения обеспечивает доступ к электронному образовательному ресурсу (образовательному контенту и учебным продуктам), а также электронным информационным ресурсам слушателю в полном объеме на сайте «Личная студия» (roweb.online) в сети Интернет.

## 5 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Изучение каждой дисциплины (модуля) завершается промежуточным контролем в форме тестирования. Обязательным условием допуска слушателя к итоговой аттестации является наличие зачета по каждой дисциплине (модулю) Программы повышения квалификации, зафиксированному в зачетной ведомости слушателей.

Отметка «зачтено» ставится, если слушатель: посещал лекции, работал на практических занятиях, показал при тестировании знание основных понятий, умение использовать и применять полученные знания при решении задач предметной области, набрав не менее 65%.

«Не зачтено»: если слушатель не посещал лекции, не работал на практических занятиях и при прохождении тестирования набрал менее 65%.

## 6 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины
1.	Системы документации
2.	Организация работы с документами
3.	Документооборот на компьютере
Итоговая аттестация	экзамен

## Примерная экзаменационная база

### 1. Делопроизводство – это

- А) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.
- В) правильное оформление документов.
- С) организация документооборота в учреждении.
- Д) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения.

### 2. Перечислите цели изучения делопроизводства

- А) овладение основами правильного оформления документов и надлежащей организацией документооборота.
- В) показать значение работы с документами в жизни общества.
- С) определить роль служб ДОУ.
- Д) привить необходимые навыки в работе с делами, законченными делопроизводством.

### 3. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название

- А) приказное делопроизводство
- В) коллежское делопроизводство
- С) исполнительное делопроизводство
- Д) советское делопроизводство

### 4. Черное письмо - это

- А) проект документа, составляемый в приказе.
- В) проект документа, составляемый в коллегиях.
- С) проект документа, составляемый в министерствах.
- Д) проект документа, составляемый в кадровой службе.

5. Назовите документ, не издаваемый царем в период приказного делопроизводства
- А) приговор
  - В) указ
  - С) жалованная грамота
  - Д) акт
6. Назовите документ, не включенный в группу входящих и исходящих документов в приказах
- А) акт
  - В) памяти
  - С) грамоты
  - Д) отписки
7. Характерная особенность документов периода приказного делопроизводства
- А) безмерное возвеличивание властимущих
  - В) использование специальной лексики
  - С) документы писались от руки
  - Д) волокита
8. Организация работы с документами в коллегиях носит название
- А) коллежское делопроизводство
  - В) приказное делопроизводство
  - С) исполнительное делопроизводство
  - Д) советское делопроизводство
9. Организация работы с документами в министерствах носит название
- А) исполнительное делопроизводство
  - В) коллежское делопроизводство
  - С) приказное делопроизводство
  - Д) советское делопроизводство
10. Документационное обеспечение управления – это
- А) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
  - В) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.
  - С) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
  - Д) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
11. ЕГСД - это
- А) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии.
  - В) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
  - С) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
  - Д) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
12. Стандартизация – это
- А) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.
  - В) стандартное расположение материала.
  - С) употребление устойчивых оборотов.
  - Д) согласование с текстом заинтересованных лиц.
13. Под “совокупностью взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности” подразумевают
- А) систему документации
  - В) систему документирования
  - С) унифицированную форму
  - Д) унифицированный документ

14. **Унифицированная система документации – это**  
А) система документации, созданная по единым правилам и требованиям  
В) совокупность реквизитов  
С) унифицированный документ  
D) документ, содержащий первичную информацию
15. **Дайте определение документа**  
А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве  
В) стандартное расположение материала  
С) текст  
D) совокупность реквизитов официального письма
16. **Организационно-распорядительная документация – это**  
А) совокупность взаимоувязанных документов, функционирующих в сфере управления  
В) совокупность реквизитов  
С) унифицированная форма  
D) унифицированный документ
17. **Назовите нормативный документ, на основании которого оформляются документы ОРД**  
А) ГОСТ 6.30.-2003  
В) инструкция по делопроизводству  
С) ГОСТ 16.48.7-70  
D) положение об архивном фонде РФ
18. **Реквизит – это**  
А) обязательный признак на документе, установленный законом  
В) система документации  
С) рабочее поле  
D) служебное поле
19. **Дайте определение формуляра-образца**  
А) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации  
В) совокупность реквизитов делового письма  
С) совокупность реквизитов приказа  
D) совокупность реквизитов акта
20. **Расстояние между основаниями смежных строк это**  
А) интервал  
В) положение табулятора  
С) рабочее поле  
D) служебное поле
21. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам данный фрагмент:  
Ректору Новосибирского университета господину Смолкину С.А. 634635 г.  
Новосибирск ул. Ленина, д. 15.**  
А) адресат  
В) резолюция  
С) виза согласования  
D) виза заверения
22. **Индекс документа - это**  
А) цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывающее место его составления и хранения  
В) номер дела по номенклатуре дел  
С) порядковый номер регистрации  
D) индекс структурного подразделения

23. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Юрист л/п И.К. Симонов 10.11.2004**
- А) виза
  - В) резолюция
  - С) адрес
  - Д) гриф утверждения
24. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Об информационном обеспечении**
- А) заголовок
  - В) виза
  - С) текст
  - Д) резолюция
25. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Генеральный директор л/п И.К.Сомов**
- А) подпись
  - В) заголовок
  - С) виза
  - Д) текст
26. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Зам. директора Плюхину И.К. Обеспечить условия выполнения поставок до 16.01.2003. л/п 18.11.2003**
- А) резолюция
  - В) подпись
  - С) заголовок
  - Д) виза
27. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: УТВЕРЖДАЮ Директор л/п И.О.Ф. 13.02.98**
- А) гриф утверждения
  - В) резолюция
  - С) подпись
  - Д) заголовок
28. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: ВЕРНО Секретарь-референт л/п И.К. Конторкина**
- А) отметка о заверении копии
  - В) гриф утверждения
  - С) резолюция
  - Д) подпись
29. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Симонов 989-78-35**
- А) исполнитель
  - В) отметка о заверении копии
  - С) гриф утверждения
  - Д) резолюция
30. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: НИИДАД 13.01.98 № 36/17**
- А) отметка о поступлении
  - В) исполнитель
  - С) отметка о заверении копии
  - Д) гриф утверждения
31. **Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Plan 1. doc Симкина 13.01.98**
- А) отметка о переносе данных на машинный носитель

- В) отметка о поступлении
  - С) исполнитель
  - Д) отметка о заверении копии
32. **Перечислите основные виды бланков**
- А) общий бланк, бланк для писем, бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
  - В) существует только общий бланк
  - С) существует только бланк для писем
  - Д) существует только бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
33. **Назовите два основных формата, на которых оформляются документы ОРД**
- А) А 4 (210x297 мм); А 5 (148x210 мм)
  - В) А 5 (148x210 мм); А 6 (105x148 мм)
  - С) А 3 (297x420 мм); А 4 (210x297 мм)
  - Д) А 5 (148x210 мм); А 3 (297x420 мм)
34. **Назовите раздел, не входящий в текст устава**
- А) должностные обязанности
  - В) общие положения
  - С) организационное единство
  - Д) регламент деятельности
35. **Уставы утверждаются**
- А) высшими органами государственной власти, съездами организаций, вышестоящими органами
  - В) высшими органами государственной власти
  - С) съездами организаций
  - Д) вышестоящими органами
36. **Назовите реквизит, не входящий в формуляр устава**
- А) адресат
  - В) наименование министерства или ведомства
  - С) название организации
  - Д) наименование вида документа
37. **Перечислите вопросы, которые отражаются в правилах внутреннего трудового распорядка**
- А) организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутриобъектный режим
  - В) научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц
  - С) порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений
  - Д) должностной и численный состав предприятия
38. **Назовите документ, не входящий в группу распорядительных документов**
- А) структура и штатная численность
  - В) постановление
  - С) указание
  - Д) приказ
39. **Назовите части текста приказа**
- А) констатирующая, распорядительная
  - В) вводная, основная
  - С) констатирующая, вводная
  - Д) основная, распорядительная
40. **Причины издания указания раскрываются в**
- А) констатирующей части текста
  - В) распорядительной части текста
  - С) вводной части текста

- D) основной части текста
41. **Назовите реквизит, не входящий в формуляр решения**  
A) ссылка на индекс и дату входящего документа  
B) текст  
C) заголовок  
D) подпись
42. **Назовите документ, не входящий в состав информационно-справочных**  
A) распоряжение  
B) справка  
C) акт  
D) протокол
43. **Назовите реквизит, не входящий в формуляр акта**  
A) адресат  
B) текст  
C) заголовок  
D) подпись
44. **Основные части текста протокола**  
A) вводная, основная  
B) констатирующая, вводная  
C) констатирующая, распорядительная  
D) основная, распорядительная
45. **Назовите виды докладных записок**  
A) информационные, отчетные, внутренние, внешние  
B) информационные, отчетные  
C) отчетные, внутренние  
D) внутренние, внешние
46. **Назовите цели доклада**  
A) информирование и убеждение  
B) доказательство  
C) аргументация  
D) убеждение
47. **Перечислите основные элементы доклада**  
A) вступление; основная часть; выводы (рекомендации)  
B) вступление; выводы (рекомендации)  
C) вступление; основная часть  
D) основная часть; выводы (рекомендации)
48. **Телеграмма - это**  
A) официальное сообщение, переданное по телеграфу  
B) официальное сообщение, переданное по телефону  
C) документ, подтверждающий какие-либо факты или события  
D) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.
49. **Телефограмма - это**  
A) официальное сообщение, переданное по телефону  
B) официальное сообщение, переданное по телеграфу  
C) документ, подтверждающий какие-либо факты или события  
D) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.
50. **Основное правило, которого следует придерживаться при подаче телефограммы**  
A) передавать только краткую, срочную информацию  
B) текст - более 100 слов  
C) использовать максимум специальных терминов

- Д) при регистрации телефонограммы использовать журнал регистрации входящих документов
51. Если Вам необходимо составить письмо, сопровождающее договор, то оно будет носить название (по содержанию)
- А) договорное
  - В) сопроводительное
  - С) письмо-подтверждение
  - Д) письмо-уведомление
52. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите
- А) сопроводительное письмо
  - В) договорное письмо
  - С) письмо-подтверждение
  - Д) письмо-уведомление
53. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите
- А) письмо-приглашение
  - В) сопроводительное письмо
  - С) договорное письмо
  - Д) письмо-подтверждение
54. Если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия, Вы составите
- А) информационное письмо
  - В) сопроводительное письмо
  - С) договорное письмо
  - Д) письмо-подтверждение
55. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите
- А) рекламное письмо
  - В) письмо-приглашение
  - С) сопроводительное письмо
  - Д) договорное письмо
56. Если Вам необходимо уведомить отправителя о получении документов, Вы составите
- А) письмо-подтверждение
  - В) информационное письмо
  - С) сопроводительное письмо
  - Д) договорное письмо
57. Письмо-напоминание - это
- А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
  - В) документ, подтверждающий получение ценностей
  - С) документ, содержащий приглашение на мероприятие
  - Д) документ, содержащий информацию о проводимом мероприятии
58. Гарантийное письмо - это
- А) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
  - В) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
  - С) документ, подтверждающий получение ценностей
  - Д) документ, содержащий приглашение на мероприятие
59. Если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, Вы составите
- А) письмо-претензию
  - В) информационное письмо
  - С) сопроводительное письмо



- D) договорное письмо
60. **Фраза “Отправляем Вам...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) сопроводительным
  - B) напоминанием
  - C) приглашением
  - D) извещением
61. **Фраза “Направляем Вам...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) сопроводительным
  - B) претензией
  - C) подтверждением
  - D) информационным
62. **Фраза “Высылаем Вам...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) сопроводительным
  - B) напоминанием
  - C) извещением
  - D) информационным
63. **Фраза “Напоминаем Вам...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) напоминанием
  - B) сопроводительным
  - C) извещением
  - D) информационным
64. **Фраза “Концерн ... подтверждает получение ...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) подтверждением
  - B) напоминанием
  - C) уведомлением
  - D) извещением
65. **Фраза “Подтверждаем, что партия товара получена...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию является
- A) подтверждение
  - B) сопроводительным
  - C) напоминанием
  - D) извещением
66. **Фраза “Сообщаем Вам, что...”** говорит о том, что данное письмо по содержанию будет
- A) извещением
  - B) напоминанием
  - C) подтверждением
  - D) сопроводительным
67. **Фраза “Ставим Вас в известность, что...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- A) извещением
  - B) сопроводительным
  - C) информационным
  - D) подтверждением
68. **Фраза “Извещаем Вас, что...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- A) извещением
  - B) информационным
  - C) сопроводительным
  - D) подтверждением
69. **Фраза “Пожалуйста, сообщите...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- A) просьбой
  - B) извещением

- С) уведомлением  
D) подтверждением
70. Фраза “Просим оплатить в течении...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) просьбой  
B) извещением  
C) уведомлением  
D) подтверждением
71. Фраза “Оплату гарантируем.” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) гарантией  
B) извещением  
C) уведомлением  
D) подтверждением
72. Фраза “Качество продукции наша фирма гарантирует.” говорит о том, что письмо по содержанию является (Понятие № 172).
- А) гарантией  
B) просьбой  
C) ответом  
D) подтверждением
73. Фраза “Мы рады предложить Вам...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предложением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) ответом
74. Фраза “Предлагаем Вам...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предложением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) ответом
75. Фраза “Мы можем рекомендовать...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предложением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) подтверждением
76. Фраза “Мы уверены, что Вы заинтересуетесь...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предложением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
77. Фраза “Фирма оставляет за собой право обратиться..., если Вы...” говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предупреждением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
78. Фраза “Задержка поставок может привести к...” говорит о том, что письмо по содержанию является:
- А) предупреждение  
B) гарантия

- С) извещение  
D) сопроводительным
79. **Фраза “Данные Вами обещания, к сожалению, не выполняются, поэтому мы вынуждены...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предупреждением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
80. **Фраза “В случае Вашего отказа мы предпримем...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) предупреждением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
81. **Фраза “Просим принять участие в...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) приглашением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
82. **Фраза “Приглашаем Вас...”** говорит о том, что письмо по содержанию является
- А) приглашением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
83. **Фраза “Мы рады пригласить Вас...”** говорит о том, что письмо по содержанию является:
- А) приглашением  
B) гарантией  
C) извещением  
D) сопроводительным
84. **Письмо чаще всего начинается словами**
- А) уважаемый Игорь Леонидович ...  
B) в связи с ...  
C) в соответствии с ...  
D) с уважением ...
85. **Письмо чаще всего начинается словами**
- А) Игорь Леонидович ...  
B) в связи с ...  
C) в соответствии с ...  
D) с уважением ...
86. **Письмо чаще всего начинается словами**
- А) уважаемые господа ...  
B) в связи с ...  
C) в соответствии с ...  
D) с уважением ...
87. **Письмо после обращения чаще всего продолжается словами**
- А) в связи с ...  
B) с уважением ...  
C) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...  
D) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
88. **Письмо после обращения чаще всего продолжается словами**

- А) согласно контракту от ...
  - В) с уважением ...
  - С) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
  - Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
89. **Письмо после обращения чаще всего продолжается словами**
- А) нами рассмотрены Ваши предложения ...
  - В) с уважением ...
  - С) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
  - Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
90. **Письмо после обращения чаще всего продолжается словами:**
- А) в соответствии с Вашей просьбой ...
  - В) с уважением ...
  - С) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
  - Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
91. **Деловые письма обычно заканчивают фразами**
- А) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
  - В) в соответствии с Вашей просьбой ...
  - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
  - Д) в связи ...
92. **Деловые письма обычно заканчивают фразами**
- А) надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной ...
  - В) в соответствии с Вашей просьбой ...
  - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
  - Д) в связи ...
93. **Деловые письма обычно заканчивают фразами**
- А) мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества ...
  - В) в соответствии с Вашей просьбой ...
  - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
  - Д) в связи ...
94. **Деловые письма обычно заканчивают фразами**
- А) с уважением ...
  - В) в соответствии с Вашей просьбой ...
  - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
  - Д) в связи ...
95. **Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “приложение: на 3 л. в 2 экз.”**
- А) отметка о наличии приложений
  - В) подпись
  - С) дата
  - Д) резолюция
96. **Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “02.03.98.”**
- А) дата
  - В) отметка о наличии приложений
  - С) подпись
  - Д) резолюция
97. **Если распорядительная часть текста начинается словами “предлагаю”, то это**
- А) указание
  - В) приказ
  - С) инструкция
  - Д) распоряжение
98. **Если распорядительная часть текста начинается словами “обязываю”, то это**
- А) распоряжение

- В) указание
- С) приказ
- Д) заявление

99. **Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: “13/14”**

- А) индекс
- В) отметка о наличии приложений
- С) подпись
- Д) резолюция

100. **Дата документа оформляется следующим образом**

- А) 01.02.97
- В) 1 февраля 97 г.
- С) 1 февраля 1997
- Д) 01.02.97 г.

## 7 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

На основе научных разработок в области когнитивных наук и информатизации реализуются программы курсов с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Для реализации программ курсов с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, которая предназначена для:

- ✓ разработки, хранения, обновления и систематизации электронных информационных и образовательных ресурсов;

- ✓ обеспечения доступа слушателей и сотрудников, независимо от места их нахождения, к электронным информационным ресурсам, электронным образовательным ресурсам посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, сервисов и технических средств;

- ✓ синхронного и асинхронного взаимодействия участников учебного процесса с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.