

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт экономики и управления

Кафедра управления и делового администрирования



УТВЕРЖДАЮ

Директор института

Г.И. Грекова

«05» 06 2017 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЕ И ОФИСНЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

Учебный модуль по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Рабочая программа

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебного отдела

А.Н. Макаревич

«05» 06 2017 г.

Разработали

профессор КУПР

Р. А. Тимофеева

ст. преподаватель

Е. И. Морозова

«05» 06 2017 г.

Принято на заседании кафедры
протокол № 9 от 12.05.2017

Заведующий кафедрой

Е. А. Бондаренко

«12» 05 2017 г.

1 Цели и задачи учебного модуля

Целью учебного модуля (УМ) «Административные и офисные технологии» является изучение студентами основ организации и применения современных информационных технологий в административной и офисной работе менеджера; формирование у студентов знаний, умений и навыков, необходимых для грамотной организации работы с документами.

Задачи УМ:

- сформировать у студентов систему знаний о документах и современных методах организации документооборота, основных видах деловых коммуникаций, их функциях, технических средствах офисных технологий;
- привить навыки использования компьютерных методов сбора, хранения и обработки информации, создания и оформления документов, организации документооборота;
- сформировать основы знаний, необходимые для продолжения образования, умения приобретать новые знания, в том числе, используя современные информационные технологии.

2 Место учебного модуля в структуре ОП направления подготовки

Учебный модуль «Административные и офисные технологии» (БЕ.В.2) входит в вариативную часть блока «Модули» направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Модуль изучается в пятом семестре, обеспечивает 3 зачетные единицы учебного плана и завершается зачетом.

Аудиторная работа предусматривает лекции, практические и лабораторные занятия.

Самостоятельная работа студентов включает изучение дополнительного теоретического материала по курсу, выполнение общих и индивидуальных заданий, подготовку к контрольным работам и зачету по дисциплине.

Теоретической основой для изучения УМ являются модули: «Информатика», «Математика», «Информационные технологии в экономике и управлении», «Теория менеджмента», «Русский язык и культура речи».

Учебный модуль является общим инструментальным основанием для модулей базовой и вариативной частей и модулей по выбору.

3 Требования к результатам освоения учебного модуля

Процесс изучения УМ направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-1 умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

В результате освоения этих компетенций студент должен знать, уметь и владеть:

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	Базовый	- основные виды деловых коммуникаций, их функции; - основные виды управленческих документов, особенности стиля изложения, структуру и язык документа.	- применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций, поддерживать электронные коммуникации; - работать с документами, вести деловую переписку.	- навыками составления основных управленческих документов; - навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций.
ПК-1	Базовый	- методы разработки управленческих решений и управленческие документы, их сопровождающие; - формы и методы контроля исполнения управленческих решений.	- работать с управленческими документами.	- навыками составления основных управленческих документов; - навыками осуществления контроля исполнения управленческих решений.

4 Структура и содержание учебного модуля

4.1 Трудоемкость учебного модуля

Полная трудоемкость УМ составляет 3 зачетных единицы (ЗЕТ). Модуль изучается в пятом семестре (до) или шестом семестре (зо).

Распределение часов по видам занятий приведено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость УМ и распределение по видам учебной работы

Учебная работа (УР)	Дневная форма обучения		Заочная форма обучения			Коды формируемых компетенций
	Всего	Распределение по семестрам	Всего	Распределение по семестрам		
		5		5	6	
Трудоемкость модуля в зачетных единицах (ЗЕТ)	3	3	3			
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ):						ОПК-4, ПК-1
- лекции	108	108	108			
- практические занятия (семинары)	18	18	4	1	3	
- лабораторные работы	9	9	4	-	4	
- аудиторная СРС	27	27	4	-	4	
- внеаудиторная СРС	9	9	-	-	-	
Аттестация:						
- зачеты*		зачет			зачет	
- экзамены						

* зачеты принимаются в часы аудиторной СРС.

4.2 Содержание и структура разделов учебного модуля

Раздел 1 Основы организации офисных технологий

1.1 Офисные технологии. Понятие. Классификация

Офис. Офисные технологии. Основные принципы функционирования современного офиса. Офисные задачи. Виды офисных технологий.

1.2 Основы деловых коммуникаций

Понятие и виды деловых коммуникаций. Организация деловых бесед и совещаний. Основы подготовки к публичной речи. Презентации, их место и роль в управленческой коммуникации. Организация и проведение деловых переговоров. Правила делового разговора по телефону.

1.3 Документирование управленческой деятельности

Истоки делопроизводства: информация, управление, документ. Делопроизводство и его становление в России. Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация документов. Классификация документов. Общие нормы и правила оформления управленческих документов. Оформление организационно-распорядительной документации (ОРД). Правила деловой переписки. Электронная деловая переписка: правила оформления и ведения. Оформление документов по личному составу.

1.4 Основы организации и технологии документационного обеспечения управления

Документооборот и его организация. Учет объема документооборота. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. Прохождение исходящих документов. Прохождение внутренних документов. Регистрация документов. Контроль исполнения документов. Номенклатура дел. Организация оперативного хранения документов. Формирование и текущее хранение дел. Экспертиза ценности документов. Подготовка к передаче дел в архив. Организация работы с документами ограниченного доступа. Организация работы с обращениями граждан.

Раздел 2 Механизация и компьютеризация офисных технологий

2.1 Понятие и классификация организационных технических средств

Классификация технических средств управления. Средства составления документов. Средства обработки документов. Средства хранения, поиска и передачи (транспортирования) документов. Копировально-множительная офисная техника.

2.2 Технологии оперативной управленческой связи

Системы передачи информации. Проводная телефонная связь. Радиотелефонная связь. Видеосвязь. Виды телеграфной связи. Факсимильная связь. Факсимильные аппараты. Компьютерные факсимильные системы. Средства телекоммуникационной связи.

2.3 Автоматизация офисных технологий

Сетевые технологии – основа автоматизации офиса. Автоматизация документационного обеспечения управления (ДООУ) на базе автоматизированных рабочих мест (АРМ). Программные системы автоматизации ДООУ. Электронный документооборот.

Календарный план, наименование разделов учебного модуля с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте учебного модуля (приложение Б).

4.3 Лабораторный практикум

Таблица 4.2 – Распределение часов на лабораторные занятия

№ раздела УМ	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ак. час
1.3	Нормативно-правовое обеспечение делопроизводства. Работа в СПС «КонсультантПлюс»	6
	Автоматизация создания документов средствами текстового процессора Word: Изучение реквизитов и составление бланков документов.	2
	Особенности оформления организационно-распорядительных документов	3
	Особенности оформления справочно-информационных документов	4
	Особенности составления и оформления деловых писем	2
	Особенности составления презентаций	2
2.3	Автоматизация ДОУ средствами Excel:	
	Регистрация документов. Электронные журналы регистрации документов.	4
	Контроль исполнения документов	2
	Контрольная работа	2

4.4 Организация изучения учебного модуля

Методические рекомендации по организации изучения УМ с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий даются в Приложении А.

5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля

Контроль качества освоения студентами УМ и его составляющих осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.

Для оценки качества освоения модуля используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра; рубежный – на девятой неделе семестра; семестровый – по окончании изучения УМ.

По положительным результатам семестровой аттестации студенту засчитывается трудоемкость УМ в зачетных единицах и выставляются баллы рейтинга и оценка по шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». Перевод баллов рейтинга в традиционную систему оценок осуществляется по шкале:

- отлично – (90-100)% от 50хТ или 45-50 баллов для Т=1 ЗЕ;
- хорошо – (70-89)% от 50хТ или 35-44 баллов для Т=1 ЗЕ;
- удовлетворительно – (50-69)% от 50хТ или 25-34 баллов для Т=1 ЗЕ;
- неудовлетворительно – менее 50% от 50хТ или менее 25 б. для Т=1 ЗЕ.

Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств, разработанного для данного модуля, по всем формам контроля в соответствии с положением об организации учебного процесса, принятым в вузе.

Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля

Учебно-методическое и информационное обеспечение УМ представлено Картой учебно-методического обеспечения (Приложение В)

7 Материально-техническое обеспечение учебного модуля

Для осуществления образовательного процесса по УМ необходимо наличие аудитории, оборудованной мультимедийными средствами для проведения лекций и практических занятий; компьютерные классы (с мультимедийными средствами) для проведения лабораторных работ.

Приложения (обязательные):

А – Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля

Б – Технологическая карта

В – Карта учебно-методического обеспечения УМ

Г – Лист внесения изменений

Приложение А
(обязательное)

**Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля
«Административные и офисные технологии»**

А.1 Методические рекомендации по теоретической части учебного модуля

Изучение теоретической части учебного модуля предусматривает лекции и самостоятельную работу студента. Во время лекции студент составляет краткий конспект. После лекции рекомендуется проработать электронный конспект и рекомендованную литературу, дополнить краткий конспект, составленный на лекции (сделав ссылки на проработанные источники), ответить на вопросы для самоконтроля.

Тема 1.1 Офисные технологии. Понятие. Классификация.

Офис. Офисные технологии.

Основные принципы функционирования современного офиса.

Офисные задачи.

Виды офисных технологий.

Вопросы для самоконтроля:

1. Объясните понятие «офис».
2. Перечислите основные офисные задачи.
3. Какие принципы закладываются в основу функционирования современного офиса?
4. Что такое «офисные технологии» и каково их назначение?
5. Перечислите основные виды офисных технологий.

Список рекомендованных источников:

1. Корнеев И. К. Технические средства управления : учебник : для вузов / И. К. Корнеев, Г. Н. Ксандопуло. - М. : Инфра-М, 2012. - 198, [2] с.
2. Стенюков М. В. Делопроизводство : Конспект лекций. - М. : Приор-издат, 2004. - 128с.
3. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство : Практическое пособие по документационному обеспечению деятельности предприятия. - 7-е изд., доп.и перераб. – М. : Приор, 2001. - 144с.

Тема 1.2 Основы деловых коммуникаций

Понятие и виды деловых коммуникаций.

Организация деловых бесед и совещаний.

Основы подготовки к публичной речи.

Презентации. Их место и роль в управленческой коммуникации.

Организация и проведение деловых переговоров.

Правила делового разговора по телефону.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определения понятиям «коммуникация» и «общение» в человеческом обществе. Какова структура общения? Каковы функции общения?
2. Расскажите о видах коммуникаций. Каковы основания для их выделения?
3. Какие вы знаете уровни коммуникаций?
4. Что такое деловое общение? Что является предметом делового общения, содержанием делового общения, целью делового общения?
5. Каковы функции делового общения?
6. Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?
7. Какие виды деловой беседы реализуются в практике управления? Какова цель каждой из них?
8. Что включает в себя подготовка деловой беседы?
9. Перечислите этапы деловой беседы.
10. Что означают слова «слушать эффективно»?
11. Для каких целей собираются совещания?
12. Какие действия включает в себя подготовка делового совещания?
13. Для чего нужна повестка дня и протокол совещания?
14. Какова роль и задачи руководителя во время проведения совещания?
15. Каковы особенности выступления перед аудиторией по сравнению с межличностной коммуникацией?
16. Перечислите и охарактеризуйте этапы публичного выступления.
17. Какие существуют основные подходы подачи материала?
18. Какие вы знаете приемы управления вниманием аудитории?
19. Какие способы подготовки к публичному выступлению вы знаете?
20. Как подобрать материал для выступления?
21. Перечислите приёмы превращения письменного текста в устный.
22. Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?
23. Какие существуют виды презентаций?
24. Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?
25. Из каких разделов обычно состоит презентация на основе слайд-шоу?
26. Каковы требования, предъявляемые к оформлению слайдов?
27. Какие существуют основные правила создания текстового слайда?
28. Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?
29. Какова роль переговоров в управлении организацией?
30. Каковы особенности деловых переговоров, отличающие их от других видов коммуникаций?
31. Какова специфическая функция переговоров?
32. Какой метод ведения деловых переговоров считается наиболее действенным и эффективным?
33. Почему к переговорам необходимо готовиться?
34. Что нужно сделать, готовясь к проведению переговоров?
35. Какое значение имеет психологическая подготовка к переговорам?
36. Охарактеризуйте особенности и возможности телефонного разговора в деловой коммуникации?
37. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
38. Проиллюстрируйте основные правила телефонной вежливости.
39. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
40. Какие элементы включает в себя эффективный диалог по телефону?
41. Какие виды вопросов организуют телефонную коммуникацию?

Список рекомендованных источников:

1. Деловые коммуникации : учеб. для вузов (бакалавриат) / авт. коллектив: В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при правительстве РФ. - М. : Юрайт, 2015. - 527 с.
2. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учеб. для вузов по напр. "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2014. - 369 с.
3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учеб. для вузов (бакалавриат) / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М. : Юрайт, 2014. - 468 с.
4. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : Инфра-М, 2013. - 188 с.

Тема 1.3 Документирование управленческой деятельности

Истоки делопроизводства: информация, управление, документ. Делопроизводство и его становление в России.

Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства.

Унификация и стандартизация документов.

Классификация документов.

Общие нормы и правила оформления управленческих документов.

Оформление организационно-распорядительной документации (ОРД).

Правила деловой переписки.

Электронная деловая переписка: правила оформления и ведения.

Оформление документов по личному составу.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие виды деятельности охватываются понятием «делопроизводство»?
2. Расшифруйте аббревиатуру ДОУ.
3. Определите понятия: документ, официальный документ, служебный документ. Электронный документ.
4. Охарактеризуйте нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства.
5. Перечислите признаки, по которым классифицируются документы, используемые в организациях.
6. Расшифруйте аббревиатуру ОРД, приведите примеры соответствующих документов.
7. Каково содержание понятий «система документации», «унифицированная система документации»? Приведите примеры унифицированных систем документации.
8. В чем заключается суть унификации и стандартизации в делопроизводстве?
9. Какие общие требования предъявляются к управленческому документу?
10. Каковы назначение и область применения ГОСТ Р 6.30—2003?
11. Перечислите состав реквизитов ОРД по ГОСТ Р 6.30—2003.
12. Изложите основные требования к изготовлению, учету и хранению гербовых бланков.
13. Какие варианты размещения на бланке постоянных реквизитов вы знаете? Каковы особенности оформления герба, эмблемы и товарного знака на бланках, размещения и оформления реквизитов «Наименование организации» и «Справочные данные об организации»?
14. Что собой представляет регистрационный номер документа и каков порядок его оформления?

15. Каков возможный состав реквизита «Адресат» и требования к его оформлению?
16. Опишите варианты утверждения документа и требования к оформлению реквизита.
17. Каково назначение реквизита «Резолюция» и порядок его оформления?
18. Как оформить реквизит «Заголовок к тексту»?
19. Каковы общие требования к оформлению текста документов и порядок использования языков в официальном делопроизводстве России?
20. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Отметка о наличии приложения»?
21. Что входит в состав реквизита «Подпись» и каков порядок его оформления?
22. Каковы требования к оформлению реквизитов «Гриф согласования документа» и «Визы согласования документа»?
23. Каково назначение реквизита «Оттиск печати» и требования к простановке печати на документах?
24. Изложите требования к оформлению реквизитов, размещаемых на служебном поле ОРД.
25. Как оформить гриф «Коммерческая тайна» на документах, содержащих конфиденциальную информацию?
26. Перечислите виды информационно-справочной документации. Дайте их краткую характеристику.
27. Какие виды деловых посланий составляют внутреннюю и внешнюю корреспонденцию организации?
28. В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?
29. Опишите на примере письма, в чем заключаются особенности языка и стиля служебных писем.
30. Изложите представление о служебном письме. Перечислите известные вам виды служебных писем.
31. Опишите состав реквизитов и структуру служебного письма.
32. Изложите основы этикета в деловой переписке.
33. Какие общие требования предъявляются к оформлению служебных писем?
34. Охарактеризуйте особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой. Приведите основные правила сетевого этикета.
35. Перечислите основные документы по личному составу
36. Каким документом организации закрепляются правила оформления документов по личному составу?
37. Особенности приказа по личному составу.
38. Какие документы входят в состав личного дела?

Список рекомендованных источников:

1. Басаков М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб. пособие. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 473 с.
2. Басаков М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) : Учеб.для студентов образоват.учреждений сред.проф.образования. - 4-е изд.,испр.и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 346]с.
3. Березина Н.М. Современное делопроизводство. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 220с.
4. Белов А.Н. Делопроизводство и документооборот : Учеб.пособие. - 6-е изд.,перераб.и доп. - М. : Эксмо, 2008. - 553,[2]с.
5. Казанцева Г. В., Личные документы : требования к оформлению и образцы документов :учеб. пособие-М.:Флинта,2010.-38, [2] с.
6. Кирсанова М.В. Деловая переписка : Учеб.-практ.пособие / Рос.акад.гос.службы при Президенте РФ и др. - 3-е изд. - М. : Инфра-М, 2008, 2007. - 134,[2]с.

7. Клоков И.В. Эффективное делопроизводство. - СПб. : Питер, 2008. - 218с.
8. Корнеев, И.К., Пшенко, А.В., Машурцев, В.А. Управление документами: Учебник. – М. : ИНФРА-М, 2012
9. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: Учеб.пособие: Для вузов-М.:Инфра-М,2010.-266,[2]с.
10. Кузнецов И.Н., Делопроизводство: Учеб.-справ.пособие-М.:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К",2010.-459,[1]с.
11. Сологуб О.П., Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб.пособие-М.:Омега-Л,2009.-206,[2]с.
12. Фалькенберг Письма, факсы, электронная корреспонденция: – М.: Омега-Л, 2006. –128 с.
13. Журнал «Делопроизводство» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www/consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Тема 1.4 Основы организации и технологии документационного обеспечения управления

Документооборот и его организация. Учет объема документооборота.
Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
Прохождение исходящих документов.
Прохождение внутренних документов.
Регистрация документов.
Контроль исполнения документов.
Номенклатура дел.
Организация оперативного хранения документов.
Формирование и текущее хранение дел.
Экспертиза ценности документов.
Подготовка к передаче дел в архив.
Организация работы с документами ограниченного доступа.
Организация работы с обращениями граждан.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое документооборот и каковы принципы его организации?
2. Какие потоки документов можно выделить в документообороте организации?
3. Каков порядок прохождения и исполнения входящих документов?
4. В чем заключается первоначальная и предварительная обработка поступающей корреспонденции?
5. Каков порядок подготовки и прохождения исходящих документов?
6. Опишите порядок прохождения внутренних документов.
7. Изложите содержание и порядок работы с конфиденциальными документами, имеющими гриф «Коммерческая тайна».
8. Что такое регистрация документов?
9. Какие документы подлежат регистрации, а какие – нет?
10. Какие существуют формы регистрации документов?
11. Каковы задачи и виды контроля исполнения документов?
12. Что такое номенклатура дел организации, каково ее назначение?
13. Основные правила формирования дел.
14. Что такое экспертиза ценности документов и кто ее осуществляет?
15. Перечислите состав работ по оформлению дел для архивного хранения.
16. Каков порядок передачи дел в архив?

17. В какие органы и в какой форме могут обращаться граждане?
18. Что относится к письменным обращениям граждан?
19. Перечислите права гражданина при рассмотрении его обращения.
20. Как происходит переадресация письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенция данного органа?
21. В каких случаях обращения граждан не подлежат рассмотрению и ответу?
22. К каких случаях сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены?
23. В какой форме может быть дан ответ на устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема?
24. Какие права имеют граждане в случае незаконного действия (бездействия) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения?
25. Какую ответственность несет гражданин за указание в обращении заведомо ложных сведений?

Список рекомендованных источников:

1. Андреева В. И., Делопроизводство: организация и ведение : учеб.-практ. пособие для вузов-М.:Кнорус,2010.-294 с.
2. Басаков М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб. пособие. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 473 с.
3. Басаков М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) : Учеб.для студентов образоват.учреждений сред.проф.образования. - 4-е изд.,испр.и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 346 [с.
4. Березина Н.М. Современное делопроизводство. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 220с.
5. Белов А.Н. Делопроизводство и документооборот : Учеб.пособие. - 6-е изд.,перераб.и доп. - М. : Эксмо, 2008. - 553,[2]с.
6. Гугуева, Т.А. Конфиденциальное делопроизводство: Учебное пособие. – М. : Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2012
7. Клоков И.В. Эффективное делопроизводство. - СПб. : Питер, 2008. - 218с. : + CD-ROM. - (Современный офис-менеджмент). - Прил.:с.214-218. - ISBN 978-5-91180-961-4 : 147.02. - 147.03.
8. Корнеев, И.К., Пшенко, А.В., Машурцев, В.А. Управление документами: Учебник. – М. : ИНФРА-М, 2012
9. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учеб.-справ.пособие - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К",2010. - 459,[1]с.
10. Журнал «Делопроизводство» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru

Тема 2.1 Понятие и классификация организационных технических средств

Классификация технических средств управления.

Средства составления документов.

Средства обработки документов.

Средства хранения, поиска и передачи (транспортирования) документов.

Копировально-множительная офисная техника.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите и охарактеризуйте основные средства создания документов.
2. Средства хранения, поиска и передачи документов.
3. Перечислите основные средства обработки документов.
4. В чем разница между копировальной и множительной техникой?
5. По каким признакам классифицируется копировальная техника?
6. Перечислите и охарактеризуйте средства копирования документов.
7. Перечислите и охарактеризуйте средства оперативной полиграфии.

Список рекомендованных источников:

1. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. – М. : Филинь, 1998. - 419,[1]с.
2. Информатика: Учеб.для экон.спец.вузов / под ред. Н.В. Макаровой. – 3-е изд.,перераб. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 765 с. : Победитель по дисциплине «Информатика» Всерос. конкурса учеб. нового поколения по общим фундам. естественно-науч. дисциплинам.
3. Дрешер Ю. Н., Цветкова В. А. Технические средства управления:учебник-М.:Либерия-Бибинформ,2010.-352 с.
4. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.Н. Технические средства управления: Учебник. – М. : ИНФРА-М, 2010

Тема 2.2 Технологии оперативной управленческой связи

Системы передачи информации.

Проводная телефонная связь.

Радиотелефонная связь.

Видеосвязь.

Виды телеграфной связи. Факсимильная связь. Факсимильные аппараты.

Компьютерные факсимильные системы.

Средства телекоммуникационной связи.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие существуют виды телефонной связи?
2. Перечислите виды внутриучрежденческой телефонной связи.
3. Назовите и охарактеризуйте виды беспроводной (радиотелефонной связи).
4. Что такое пейджинговая связь?
5. Назовите и охарактеризуйте виды телеграфной связи.
6. Что такое факсимильная связь?
7. Перечислите средства телекоммуникационной связи.
8. Что такое IP-телефония?

Список рекомендованных источников:

1. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. – М. : Филинь, 1998. - 419,[1]с.
2. Информатика: Учеб.для экон.спец.вузов / под ред.Н.В.Макаровой. - 3-е изд.,перераб. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 765 с. : Победитель по дисциплине «Информатика» Всерос.конкурса учеб.нового поколения по общим фундам.естественно-науч.дисциплинам.
3. Дрешер Ю. Н., Цветкова В. А. Технические средства управления: учебник –М.: Либерия-Бибинформ, 2010. – 352 с.
4. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.Н. Технические средства управления: Учебник. – М. : ИНФРА-М, 2010

2.3 Автоматизация офисных технологий

Сетевые технологии – основа автоматизации офиса.

Автоматизация документационного обеспечения управления (ДООУ) на базе автоматизированных рабочих мест (АРМ).

Программные системы автоматизации ДООУ.

Электронный документооборот.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите виды компьютерных сетей.
2. Что такое Интернет? Каковы информационные ресурсы интернета?
3. Адресация в Интернет.
4. Изложите свое представление об автоматизации ДООУ на базе АРМ.
5. Назовите несколько систем автоматизации делопроизводства. Перечислите их функциональные возможности.
6. Что такое электронный документооборот?

Список рекомендованных источников:

1. Басаков М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб. пособие. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 473 с.
2. Информатизация бизнеса: концепции, технологии, системы. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 620,[1]с.
3. Романов Д.А. Правда об электронном документообороте. - М. : АйТи : ДМК Пресс, 2002. - 219с.
4. Журнал «Делопроизводство» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru

А.2 Методические рекомендации по выполнению лабораторных работ

Выполнение лабораторных работ способствует лучшему восприятию и углублению теоретических знаний в области офисных технологий, приобретению навыков по составлению служебных документов и оформлению их средствами текстового процессора Word, постановке и решению задач организации делопроизводства в среде компьютерных информационных технологий.

В ходе выполнения лабораторных работ и самостоятельной работы при подготовке к ним студенты приобретают и совершенствуют следующие навыки работы с текстовым редактором:

- форматирование документа Word:
 - форматирование абзацев;
 - вставка номеров страниц, колонтитулов;
 - вставка сносок
- работа со списками (перечислениями);
- работа со стилями;
- работа с полями Word:
 - вставка названий и перекрестных ссылок;
 - формирование оглавления (содержания) документа и списков иллюстраций;
 - формирование указателей
- создание и форматирование таблиц;
- тиражирование документов методом слияния;
- создание и редактирование схематических диаграмм;
- создание уравнений и формул с помощью редактора формул;
- работа с шаблонами и мастерами; создание шаблона документа.

Организация лабораторных работ

Организация лабораторных работ предусматривает:

- Проверку преподавателем готовности студента к выполнению работы. Проверяется наличие необходимых теоретических знаний, понимание практической актуальности рассматриваемой проблемы (задачи), методики выполнения работ.

- Выполнение работы в компьютерном классе.
- Подготовку и оформление отчета.
- Защиту отчета у преподавателя.

Порядок выполнения работы задается описанием технологии работы и списком заданий для самостоятельной работы.

Для подготовки качественного отчета и успешной защиты его студент должен выполнить все задания для самостоятельной работы, ответить на приведенные вопросы, разработать свой контрольный пример.

В отчете по работе в Excel студент приводит постановку задачи, контрольный пример, краткое описание технологии создания приложения и решения задачи, делает выводы об эффективности, практической значимости рассмотренной технологии, вносит свои предложения по дальнейшим исследованиям, улучшению технологии.

Таблицы Excel приводятся в двух форматах – формульном и числовом.

Отчет оформляется в соответствии со стандартом НовГУ СТО1.701-2010 «Текстовые документы. Общие требования к построению и оформлению».

План постановки задачи

Организационно-экономическая сущность задачи (наименование, место решения, цель решения, потребители решения и способ его доставки, периодичность решения, источники информации, связь с другими задачами).

Составление информационно-технологической схемы решения задачи с выделением этапов решения и соответствующей входной и выходной информации.

Описание входной информации (перечень исходной информации, формы представления (структура), примеры документов, частота поступления информации, формы контроля информации и т.д.).

Описание условно-постоянной информации (перечень классификаторов, справочников, таблиц, описание формы их представления (структуры), способов использования условно-постоянной информации и т.п.).

Описание выходной информации (перечень результатной информации, формы представления, периодичность и сроки представления, перечень пользователей результатной информации, перечень запросной информации, способы контроля результатной информации и т.д.).

Описание алгоритма решения задачи (описание способов формирования результатной информации, описание последовательности действий с переменной и условно-постоянной информацией и т.п.). Алгоритм представляется в виде последовательности формул для расчета и логических переходов или в виде блок-схемы.

Отчетом по лабораторным работам по оформлению ОРД является сформированный студентом или рабочей группой, состоящей из 2–3 студентов, файл (альбом) образцов документов.

Перечень лабораторных работ приведен в таблице 4.2 рабочей программы учебного модуля, примеры разноуровневых задач и заданий – в ФОС учебного модуля.

Пример задания:

Изучите по ГОСТу Р 6.30-2003 правила оформления реквизита «Гриф утверждения».

Оформите на ПК, используя приложение Word, акт списания на угловом бланке с фланговым расположением реквизитов заголовочной части.

Дополните недостающие реквизиты:

Вариант	Наименование организации	Заголовок	Основание
1	ЗАО «Искож»	О списании материалов, отпущенных для проведения «Студенческой весны»	Письмо от декана факультета психологии ФИО от... № ...
2	Новгородский госуниверситет	О списании системных блоков	Докладная записка зав. кабинетом ФИО от ...
3	ЗАО «Океан»	О списании продуктов, использованных при проведении дегустации во время рекламной кампании	Проведение рекламной кампании по изучению покупательского спроса
4	Новгородский госуниверситет	О списании канцелярских товаров, использованных в работе приемной комиссии	Докладная записка ответственного секретаря приемной комиссии ФИО от ...
5	ЗАО «Хлеб»	О списании продукции, рекламных образцов и канцтоваров, использованных при проведении выставки-продажи	Докладная записка начальника коммерческого отдела ФИО от ...

А.3 Методические рекомендации по практическим занятиям

В рамках практических занятий осуществляется проверка, закрепление и углубление полученных теоретических знаний. Практические занятия проводятся в форме семинаров и коллоквиумов.

Практикуется работа в малых группах с последующим совместным обсуждением результатов. При подготовке к семинарам рекомендуется, помимо проработки материала лекций, изучение и конспектирование дополнительной литературы из списка рекомендованных источников. Приветствуется выступление на семинарах с использованием презентаций PowerPoint.

Вопросы семинаров и коллоквиумов приведены в ФОС учебного модуля.

Пример плана семинара.

ПР1 – Офисные технологии. Понятие. Классификация.

Истоки делопроизводства: информация, управление, документ. Делопроизводство и его становление в России.

Вопросы семинара:

1. Основные понятия и классификация офисных технологий.
2. Понятие делопроизводства. Место делопроизводства в структуре управленческого труда.
3. Становление делопроизводства в России. Делопроизводство в России в X–XVII вв. (включая приказное делопроизводство).
4. Делопроизводство в России в XVIII в. (коллежское делопроизводство).
5. Делопроизводство в России в XIX – начале XX в.
6. Делопроизводство в СССР (1917–1973 гг.).
7. Делопроизводство в СССР (1973–1991 гг.).

Список рекомендованных источников:

1. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
2. Басаков М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб. пособие. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 473 с.
3. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учеб.-справ. Пособие – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2010. – 459,[1]с.
4. Романов Д.А. Правда об электронном документообороте. - М. : АйТи : ДМК Пресс, 2002. - 219с.
5. Стенюков М.В. Документ. Делопроизводство : Практ.пособие по документац. обеспечению деятельности предприятия. - 7-е изд.,доп.и перераб. - М. : Приор, 2001. - 144с.
6. Журнал «Делопроизводство» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru

А.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа студентов проводится с целью углубления и систематизации знаний, полученных в процессе теоретических и практических занятий.

Самостоятельная работа студентов заключается в подготовке к лекциям, лабораторным и практическим занятиям и дополнительной теоретической подготовке,

которая проверяется в ходе текущего контроля и тестирования, подготовке и защите рефератов.

Рефераты оформляются в соответствии со стандартом НовГУ СТО1.701-2010 «Текстовые документы. Общие требования к построению и оформлению» и методическими указаниями по оформлению текстовых учебных документов.¹

При оформлении рефератов студенты должны продемонстрировать следующие навыки работы с текстовым редактором Word:

- форматирование документа Word:
 - форматирование абзацев;
 - вставка номеров страниц, колонтитулов;
 - вставка сносок
- работа со списками (перечислениями);
- работа со стилями;
- работа с полями Word:
 - вставка названий и перекрестных ссылок;
 - формирование оглавления (содержания) документа и списков иллюстраций;
 - формирование указателей.

Защита рефератов на практических занятиях (семинарах) должна сопровождаться презентациями PowerPoint.

Самостоятельная работа студентов направлена на овладение и развитие навыков составления и оформления документов и организации современного делопроизводства.

А.4.1 Темы рефератов

1. Становление делопроизводства в России. Делопроизводство в России в X – начале XX в.
2. Делопроизводство в СССР (1917–1991 гг.).
3. Документированная информация. Понятие «документ». Виды документов.
4. Системы документации. Понятие. Историческое развитие. Основные функциональные системы документации в РФ. Унифицированные системы документации.
5. Оформление документов по личному составу. Классификация документов по личному составу. Оценка деятельности персонала. Аттестация. Меры поощрения и взыскания.
6. Международная переписка. Международные стандарты по оформлению документов. Подготовка деловой корреспонденции для зарубежных партнеров.
7. Оформление корреспонденции по внешнеэкономической деятельности. Особенности оформления деловой корреспонденции в англоязычных странах.
8. Оформление корреспонденции по внешнеэкономической деятельности. Основные представления об оформлении деловой корреспонденции на немецком языке.
9. Экспертиза ценности документов. Подготовка и передача дел в архив.
10. Классификация и организация работы с документами ограниченного доступа.
11. Организация работы с обращениями граждан.
12. Понятие, структура и организация офиса. Эргономика офиса (в т.ч. организация рабочего места офисного работника), нормативно-методическое обеспечение безопасности работы.
13. Средства подготовки, копирования и тиражирования документов (история и современное состояние).
14. Средства обработки, хранения и уничтожения документов.

¹ Оформление текстовых учебных документов в Институте экономики и управления : метод. указания / сост.: Р. А. Тимофеева, Е. И. Морозова ; Новгород. гос. ун-т им. Ярослава Мудрого. - Великий Новгород, 2012. - 50 с.

15. Средства коммуникационной техники. Средства и системы проводной телефонной связи. Видеосвязь. Варианты сетевого решения видеоконференций.
16. Средства коммуникационной техники. От телеграфной к факсимильной связи.
17. Средства коммуникационной техники. Средства и системы беспроводной телефонной связи.
18. Средства телекоммуникационной связи: IP-телефония, электронная почта. Пневматическая почта.
19. Автоматизация документационного обеспечения управления.

А.5 Демонстрационный вариант оценочных средств

Паспорт фонда оценочных средств
по модулю «Административные и офисные технологии»
для направления подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

№ п/п	Модуль, раздел (в соответствии с РП)	Контролируемые компетенции (или их части)	ФОС	
			Вид оценочного средства	Количество вариантов заданий
1.1	Офисные технологии. Понятие. Классификация	ОПК-4 ПК-1	Семинар	5
1.2	Основы деловых коммуникаций	ОПК-4 ПК-1	Семинар	6
1.3	Документирование управленческой деятельности	ОПК-4 ПК-1	Разноуровневые задачи и задания	20
			Контрольная работа	10
			Тесты	70
			Коллоквиум	10
1.4	Основы организации и технологии документационного обеспечения управления	ОПК-4 ПК-1	Разноуровневые задачи и задания	10
			Тесты	30
			Семинар	4
			Коллоквиум	5
2.1	Понятие и классификация организационных технических средств	ОПК-4 ПК-1	Семинар	5
			Коллоквиум	5
2.2	Технологии оперативной управленческой связи	ОПК-4 ПК-1	Семинар	5
			Коллоквиум	5
2.3	Автоматизация офисных технологий	ОПК-4 ПК-1	Семинар	4
			Коллоквиум	5
	Итоговая аттестация (зачет)	ОПК-4 ПК-1	Вопросы для самоконтроля	80

Характеристика оценочного средства

Разноуровневые задачи и задания в соответствии с паспортом ФОС

Различают задачи и задания:

- а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;
- б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;
- в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Для решения на лабораторных занятиях студентам предлагаются задания из источников (1) и (2).

Примеры заданий:

Задание 1.

Оформите на основании п. 4.7 ГОСТа Р 6.30-2003:

- а) бланк письма с:
 - 1) угловым фланговым расположением реквизитов заголовочной части;
 - 2) угловым центрированным расположением реквизитов заголовочной части;
- б) общий бланк с:
 - 1) продольным центрированным расположением реквизитов заголовочной части;
 - 2) угловым фланговым расположением реквизитов заголовочной части.

Задание 2. Оформите на ПК, используя приложение Word, объяснительную записку на имя куратора (руководителя структурного подразделения) о причинах опоздания на занятия (работу).

Задание 3. Изучите по ГОСТу Р 6.30-2003 правила оформления реквизита «Гриф утверждения».

Оформите на ПК, используя приложение Word, акт списания на угловом бланке с фланговым расположением реквизитов заголовочной части.

Дополните недостающие реквизиты:

Вариант	Наименование организации	Заголовок	Основание
1	ЗАО «Искож»	О списании материалов, отпущенных для проведения «Студенческой весны»	Письмо от декана факультета психологии ФИО от... № ...
2	Новгородский госуниверситет	О списании системных блоков	Докладная записка зав. кабинетом ФИО от ...
3	ЗАО «Океан»	О списании продуктов, использованных при проведении дегустации во время рекламной кампании	Проведение рекламной кампании по изучению покупательского спроса
4	Новгородский госуниверситет	О списании канцелярских товаров, использованных в работе приемной комиссии	Докладная записка ответственного секретаря приемной комиссии ФИО от ...
5	ЗАО «Хлеб»	О списании продукции, рекламных образцов и канцтоваров, использованных при проведении выставки-продажи	Докладная записка начальника коммерческого отдела ФИО от ...

Задание 4. Работа с СПС «КонсультантПлюс»

Вид поиска	Документ	Поиск
Использование строки Быстрого поиска.		
Рекомендации по решению ситуации: 1. В ситуации, когда требуется быстро начать поиск, сформировав запрос в одной поисковой строке, используем данный инструмент. 2. Быстрый поиск позволяет найти: - конкретный документ - конкретный фрагмент в документе - документы по какой-либо проблеме.		
Поиск конкретного документа	1. Найдите Федеральный закон о муниципальной службе в РФ. 2. Найти Постановление Администрации Новгородской области об утверждении перечня лиц, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях.	
Поиск конкретного фрагмента в документе.	3. Найдите статью 19 в Земельном кодексе о муниципальной собственности на землю. 4. В федеральном законе найдите статью о границах муниципальных образований.	
Поиск документов по интересующей проблеме.	5. Необходимо получить информацию об ответственности органов местного самоуправления перед населением муниципальных образований.	

Параметры оценочного средства

Название	Полное библиографическое описание
1 Документирование управленческой деятельности : практикум	Филинова И. М.: учеб. пособ. для вузов по спец. 080502 Экономика и упр. на предприятии (по отраслям) / И. М. Филинова. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 126, [2] с.
2 Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов	Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов : учеб. пособие. - 4-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2009. – 206, [2] с.
Предел длительности контроля	30 мин
Предлагаемое количество задач из одного контролируемого раздела	3
Последовательность выборки задач из каждого раздела	случайная
Критерии оценки:	
«5», если	задание выполнено полностью
«4», если	задание выполнено с незначительными погрешностями
«3», если	обнаруживает знания и понимания большей части задания

Характеристика оценочного средства Семинар в соответствии с паспортом ФОС

Семинар служит формой не только проверки, но и повышения знаний обучающихся. На семинарах обсуждаются отдельные темы и вопросы изучаемого курса, требующие самостоятельного изучения.

Доклад, сообщение на семинаре – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление, сопровождаемое презентацией, по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской темы. Тему доклада студент выбирает самостоятельно в соответствии с планом семинара.

Пример комплектов заданий для семинара

Тема: Делопроизводство и его становление в России	1. Становление делопроизводства в России. Делопроизводство в России в X–XVII вв. (включая приказное делопроизводство). 2. Делопроизводство в России в XVIII в. (коллежское делопроизводство). 3. Делопроизводство в России в XIX – начале XX в. 4. Делопроизводство в СССР.
Тема: Основы деловых коммуникаций	1. Понятие и виды деловых коммуникаций. 2. Организация деловых бесед и совещаний. 3. Основы подготовки к публичной речи. 4. Презентации. Их место и роль в управленческой коммуникации. 5. Организация и проведение деловых переговоров. 6. Правила делового разговора по телефону.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля	2 часа
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	Студентами представляются доклады с презентациями на соответствующую тему, по результатам доклада и обсуждения выставляются оценки
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	
Критерии оценки:	
«5», если	в соответствии с паспортом компетенции
«4», если	в соответствии с паспортом компетенции
«3», если	в соответствии с паспортом компетенции

Характеристика оценочного средства Коллоквиум в соответствии с паспортом ФОС

Коллоквиум – средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

Примеры вопросов для коллоквиумов

Тема: Основы организации документационного обеспечения управления	1. Документооборот и его организация. Учет объема документооборота. 2. Прохождение и порядок исполнения входящих документов. 3. Прохождение исходящих документов. 4. Прохождение внутренних документов. 5. Понятие и системы регистрации документов 6. Формы и порядок регистрации документов 7. Индексация документов 8. Организация справочно-информационной работы
Тема: Организация оперативного и архивного хранения документов	1. Номенклатура дел и порядок работы с ней 2. Формирование дел 3. Организация оперативного хранения дел 4. Перечни документов с указанием сроков хранения 5. Экспертиза ценности документов. 6. Подготовка и передача дел в архив. 7. Понятия секретной и конфиденциальной информации 8. Нормативные материалы по организации режима «коммерческая тайна» 9. Защита документов, содержащих коммерческую тайну 10. Организация работы с документами ограниченного доступа

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля	1 час
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	По результатам собеседования выставляются оценки
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценки:	
«5», если	в соответствии с паспортом компетенции
«4», если	в соответствии с паспортом компетенции
«3», если	в соответствии с паспортом компетенции

Характеристика оценочного средства Контрольная работа в соответствии с паспортом ФОС

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Пример варианта контрольной работы:

1. В Кодексе РФ об административных правонарушениях найдите статью об органах исполнительной власти осуществляющих контроль в сфере размещения заказов на поставки товаров для муниципальных нужд.

Познакомьтесь с важной информацией к первой части данной статьи, а также дополнительной, полезной информацией.

Вносились ли изменения в данную статью, если да, то какими законами и когда?

Какие органы исполнительной власти уполномочены осуществлять данный контроль?

Поставьте данный документ на контроль.

2. Найти документ об областной целевой программе развитие муниципальной системы образования до 2015 года. Укажите дату принятия данного документа и вступления в силу.

3. Составить и сохранить подборку документов о бланках и печатях с государственной символикой. Постройте список так, чтобы вначале находились наиболее важные документы. Выберите из этого списка документ, в котором говорится об оформлении правовых актов

Губернатора области. Поставьте около найденного фрагмента закладку, покажите все способы нахождения этой закладки.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля	2 часа
Предлагаемое количество задач из одного контролируемого раздела	1-2
Последовательность выборки задач из каждого раздела	случайная
Критерии оценки:	
«5», если	(90-100)% правильных ответов
«4», если	(70-89)% правильных ответов
«3», если	(50-69)% правильных ответов

Характеристика оценочного средства Тест в соответствии с паспортом ФОС

Тест – средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.

После изучения основных тем модуля и выполнения разноуровневых заданий студенты проходят тестирование (5-15 вопросов, предел длительности контроля – 15 минут).

Примеры тестовых заданий:

1. Соответствие терминов и определений

Термин		Определение	
1	Документ	A	Свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления
2	ГСДОУ	B	Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать
3	Юридическая сила документа	C	Документ, составленный учреждением или должностным лицом и оформленный в установленном порядке
		D	Совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами

2. Для оформления организационно-распорядительных документов используют следующие виды бланков:

- а) общий бланк, бланк письма;
- б) бланк письма, бланк конкретного вида документа;
- с) общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа.

3. Документооборот – движение документов в организации с момента их создания до:

- а) передачи на исполнение;
- б) подшивки в дело;
- с) завершения исполнения и отправки.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля	15 мин	60 мин
Предлагаемое количество задач из одного контролируемого раздела	15	40
Последовательность выборки задач из каждого раздела	случайная	
Критерии оценки:		
«5», если	(90-100)% правильных ответов	
«4», если	(70-89)% правильных ответов	
«3», если	(50-69)% правильных ответов	

Характеристика оценочного средства

Перечень вопросов для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля помогают студентам акцентировать внимание на наиболее существенных элементах теоретического материала, целенаправленно изучать научную и учебно-методическую литературу и нормативные акты, подготовиться к промежуточному и итоговому контролю, а также сформировать необходимые компетенции.

1. Объясните понятие «офис».
2. Перечислите основные офисные задачи.
3. Какие принципы закладываются в основу функционирования современного офиса?
4. Что такое «офисные технологии» и каково их назначение?
5. Перечислите основные виды офисных технологий.
6. Какие виды деятельности охватываются понятием «делопроизводство»?
7. Расшифруйте аббревиатуру ДОУ.
8. Определите понятия: документ, официальный документ, служебный документ. Электронный документ.
9. Охарактеризуйте нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства.
10. Перечислите признаки, по которым классифицируются документы, используемые в организациях.
11. Расшифруйте аббревиатуру ОРД, приведите примеры соответствующих документов.
12. Каково содержание понятий «система документации», «унифицированная система документации»? Приведите примеры унифицированных систем документации.
13. В чем заключается суть унификации и стандартизации в делопроизводстве?
14. Какие общие требования предъявляются к управленческому документу?
15. Каковы назначение и область применения ГОСТ Р 6.30-2003?
16. Перечислите состав реквизитов ОРД по ГОСТ Р 6.30-2003.
17. Изложите основные требования к изготовлению, учету и хранению гербовых бланков.
18. Какие варианты размещения на бланке постоянных реквизитов вы знаете? Каковы особенности оформления герба, эмблемы и товарного знака на бланках, размещения и оформления реквизитов «Наименование организации» и «Справочные данные об организации»?
19. Что собой представляет регистрационный номер документа и каков порядок его оформления?

20. Каков возможный состав реквизита «Адресат» и требования к его оформлению?
21. Опишите варианты утверждения документа и требования к оформлению реквизита.
22. Каково назначение реквизита «Резолюция» и порядок его оформления?
23. Как оформить реквизит «Заголовок к тексту»?
24. Каковы общие требования к оформлению текста документов и порядок использования языков в официальном делопроизводстве России?
25. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Отметка о наличии приложения»?
26. Что входит в состав реквизита «Подпись» и каков порядок его оформления?
27. Каковы требования к оформлению реквизитов «Гриф согласования документа» и «Визы согласования документа»?
28. Каково назначение реквизита «Оттиск печати» и требования к простановке печати на документах?
29. Изложите требования к оформлению реквизитов, размещаемых на служебном поле ОРД.
30. Как оформить гриф «Коммерческая тайна» на документах, содержащих конфиденциальную информацию?
31. Перечислите виды информационно-справочной документации. Дайте их краткую характеристику.
32. Изложите представление о служебном письме. Перечислите известные вам виды служебных писем. Опишите состав реквизитов и структуру служебного письма.
33. Опишите на примере письма, в чем заключаются особенности языка и стиля служебных писем.
34. Изложите основы этикета в деловой переписке.
35. Какие общие требования предъявляются к оформлению служебных писем?
36. Охарактеризуйте особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой. Приведите основные правила сетевого этикета.
37. Понятие и виды деловых коммуникаций.
38. Организация деловых бесед и совещаний.
39. Основы подготовки к публичной речи.
40. Презентации. Их место и роль в управленческой коммуникации.
41. Организация и проведение деловых переговоров.
42. Правила делового разговора по телефону.
43. Что такое документооборот и каковы принципы его организации?
44. Какие потоки документов можно выделить в документообороте организации?
45. Каков порядок прохождения и исполнения входящих документов?
46. В чем заключается первоначальная и предварительная обработка поступающей корреспонденции?
47. Каков порядок подготовки и прохождения исходящих документов?
48. Опишите порядок прохождения внутренних документов.
49. Изложите содержание и порядок работы с конфиденциальными документами, имеющими гриф «Коммерческая тайна».
50. Что такое регистрация документов?
51. Какие документы подлежат регистрации, а какие – нет?
52. Какие существуют формы регистрации документов?
53. Каковы задачи и виды контроля исполнения документов?
54. Что такое номенклатура дел организации, каково ее назначение?
55. Основные правила формирования дел.
56. Что такое экспертиза ценности документов и кто ее осуществляет?
57. Перечислите состав работ по оформлению дел для архивного хранения.

58. Каков порядок передачи дел в архив?
59. В какие органы и в какой форме могут обращаться граждане?
60. Что относится к письменным обращениям граждан?
61. Перечислите права гражданина при рассмотрении его обращения.
62. Как происходит переадресация письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенция данного органа?
63. В каких случаях обращения граждан не подлежат рассмотрению и ответу?
64. В каких случаях сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены?
65. В какой форме может быть дан ответ на устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема?
66. Какие права имеют граждане в случае незаконного действия (бездействия) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения?
67. Какую ответственность несет гражданин за указание в обращении заведомо ложных сведений?
68. Назовите и охарактеризуйте основные средства создания документов.
69. Средства хранения, поиска и передачи документов.
70. Перечислите основные средства обработки документов.
71. В чем разница между копировальной и множительной техникой?
72. По каким признакам классифицируется копировальная техника?
73. Перечислите средства оперативной полиграфии.
74. Какие существуют виды телефонной связи?
75. Перечислите виды внутриучрежденческой телефонной связи.
76. Виды телеграфной связи.
77. Что такое факсимильная связь?
78. Перечислите виды компьютерных сетей.
79. Изложите свое представление об автоматизации ДОУ на базе АРМ.
80. Что такое электронный документооборот?

Приложение Б
(обязательное)

Технологическая карта
учебного модуля «Административные и офисные технологии»
семестр 5, ЗЕТ 3, вид аттестации Зачет, акад.часов 108, баллов рейтинга 150

№ и наименование раздела учебного модуля, КП/КР		№ недел и сем.	Трудоемкость, ак.час				СРС	Форма текущего контроля успеv. (в соотв. с паспортом ФОС)	Максим. кол-во баллов рейтинга
			Аудиторные занятия						
			ЛЕК	ПЗ	ЛР	АСРС			
УЭМ1 (наименование):									
1.1 Офисные технологии. Понятие. Классификация		1	1				2		1
1.2 Основы деловых коммуникаций		1	1						1
1.3 Документирование управленческой деятельности		3,5,7	6				16		6
ЛР1	Работа в СПС «КонсультантПлюс»	1-4			6	1,5		Разноуровневые задачи и задания, КР	20
ЛР2	Изучение реквизитов и составление бланков документов.	5			1	0,5		Разноуровневые задачи и задания, тесты	3
ЛР3	Особенности оформления организационно-распорядительных документов	6, 7			3	0,5		Разноуровневые задачи и задания, тесты	9
ЛР4	Особенности оформления справочно-информационных документов	8,9			3	0,5		Разноуровневые задачи и задания, тесты	9
ЛР5	Особенности составления и оформления деловых писем	10, 11			3	0,5		Разноуровневые задачи и задания, тесты	9
ЛР6	Особенности составления презентаций	12			2			Разноуровневые задачи и задания	6
1.4 Основы организации и технологии документационного обеспечения управления		9, 11, 13	2 4				14		2 4
ЛР7	Регистрация документов. Электронные журналы регистрации документов.	13,14			3	0,5		Разноуровневые задачи и задания	9
ЛР8	Контроль исполнения документов	15,16			3	0,5		Разноуровневые задачи и задания	9

ЛР9	Контрольная работа	17			1	1		КР	6
ПР1	Делопроизводство и его становление в России.	2		1		0,5		Семинар	6
ПР2,3	Основы деловых коммуникаций	4,6		2		0,5		Семинар	12
ПР4	Документирование управленческой деятельности	8		1				Коллоквиум	6
ПР5	Организация работы с обращениями граждан	10		1				Семинар	6
2.1 Понятие и классификация организационных технических средств		15	2				6		1
ПР6		12		1		0,5		Семинар	5
2.2 Технологии оперативной управленческой связи		17	1				8		1
ПР 7		14		1		0,5			5
2.3 Автоматизация офисных технологий		17	1				8		1
ПР8		16		1		0,5		Семинар	5
ПР9	Коллоквиум	18		1		1		Коллоквиум	8
ЛР10	Итоговое занятие	18			2				
Рубежная аттестация		9							75
Семестровая аттестация		18							75
Итого:			18	9	27	9	54		150

Перевод баллов рейтинга в традиционную систему оценок осуществляется по шкале:

отлично – 135–150 баллов (90-100) % от 50 х Т

хорошо – 105–134 балла (70-89) % от 50 х Т

удовлетворительно – 75–104 балла (50-69) % от 50 х Т

неудовлетворительно – менее 75 баллов, 50 % от 50 х Т

Приложение В

(обязательное)

Карта учебно-методического обеспечения

Учебного модуля Административные и офисные технологии

Направление 38.03.02 – Менеджмент, 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Формы обучения Дневная/заочная

Курс 3 Семестр 5/6

Часов: всего 108, лекций 18/4, практ. зан. 9/4, лаб. раб. 27/4, АСРС 9/0, СРС 54/96.

Обеспечивающая кафедра Управления и делового администрирования

Таблица 1 – Обеспечение учебного модуля учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия		
1 Басаков М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2006, 2005, 2004. – 346 с.	29	
2 Информатика : учеб. для экон. спец. вузов / авт.: Н. В. Макарова [и др.] ; под ред. Н. В. Макаровой. - 3-е изд., перераб. - М. : Финансы и статистика, 2009, 2004, 2003, 2001, 1998. - 765, [3] с. Гриф	40	
3 Кирсанова М.В. Деловая переписка : Учеб.-практ.пособие / Рос.акад.гос.службы при Президенте РФ и др. - 3-е изд. - М. : Инфра-М, 2008, 2007, 2003, 2001. – 134 с.	29	
4 Кузнецов И. Н. Делопроизводство : учеб.-справ. пособие. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2016, 2014, 2012, 2011. - 459,[1]с.	21	
5 Лысова Т.В. Культура научной и деловой речи. – Москва: Флинта, 2016. – 160 с. – Режим доступа: http://ibooks.ru/home.php?routine=bookshelf&category_expand=1&categoryid=1734&category_expand=1		+
Учебно-методические издания		
1 Морозова Е.И. Рабочая программа по учебному модулю «Административные и офисные технологии» по направлениям подготовки 38.03.02 –Менеджмент и 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2017.		
2 Оформление текстовых учебных документов в Институте экономики и управления : метод. указания / сост.: Р. А. Тимофеева, Е. И. Морозова ; Новгород. гос. ун-т им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2012. – 50 с. – Режим доступа: https://novsu.bibliotech.ru/Reader/Book/-883		+

Таблица 2 – Информационное обеспечение учебного модуля

Название программного продукта, интернет-ресурса	Электронный адрес	Примечание
СПС «КонсультантПлюс»	http://www.consultant.ru/	
СПС «Гарант»	http://www.garant.ru/	
Энциклопедия делопроизводства	http://www.edou.ru/enc/vvedenie.php	

Таблица 3 – Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
1 Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учеб. пособие для вузов / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2015, 2013. - 303, [1] с. Гриф	6	
2 Корнеев И. К. Технические средства управления : учебник : для вузов / И. К. Корнеев, Г. Н. Ксандопуло. - М. : Инфра-М, 2012. - 198, [2] с. Гриф	5	

Действительно для учебного года 2017/2018

Зав. кафедрой _____ Е. А. Бондаренко
подпись И.О.Фамилия

_____ 20..... г.

СОГЛАСОВАНО

НБ НовГУ: _____
должность подпись расшифровка

Приложение Г

Лист внесения изменений к рабочей программе дисциплины

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменения	Дата внесения изменения	Ф.И.О. лица, внесшего изменение	Подпись