

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Санкт-Петербургский государственный университет
промышленных технологий и дизайна»

Кафедра менеджмента

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Методические указания к изучению дисциплины
и выполнению контрольной и самостоятельной работы
студентов заочной формы обучения
направления подготовки 38.03.02 — Менеджмент

Составители:

М. В. Чигиринова

И. А. Лашкова

Санкт-Петербург

2022

УТВЕРЖДЕНО
на заседании
кафедры менеджмента
Рецензент
Жикина О.В.

Методические указания включают всю необходимую информацию для оказания методической помощи студентам при выполнении ими контрольной и самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации и документирование». В методических указаниях приведены содержание тем лекционных занятий, тесты, список вопросов к зачету. Предложены практические задания для выполнения контрольной работы. Методические указания содержат список необходимой для изучения литературы.

Методические указания разработаны для студентов бакалавров заочной формы обучения, по направлению 38.03.02 «Менеджмент», всех профилей подготовки.

Учебное электронное издание сетевого распространения
Издано в авторской редакции

Системные требования:
электронное устройство с программным обеспечением для воспроизведения файлов формата PDF

Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id= , по паролю. – Загл. с
экрана.

Дата подписания к использованию Рег. №
ФГБОУВО «СПбГУПТД»

Юридический и почтовый адрес: 191186, Санкт-Петербург, ул. Большая Морская,
18.<http://sutd.ru>

ЦЕЛЬ ПРЕПОДАВАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сформировать у обучающихся теоретические знания, умения и практические навыки в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании.

ЗАДАЧИ ПРЕПОДАВАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия;
- изучение терминологии, правил оформления документов, структуры документов, используемых для документирования управленческой деятельности.

КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем
--

Знать: Нормативно-методическую базу документационного обеспечения управленческой деятельности;

Уметь: Составлять и оформлять документы в соответствии с правилами, в зависимости от назначения, содержания и вида документации;

Владеть: Навыками оформления документов с использованием технических средств информационно-аналитических систем.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 1. Деловая коммуникация: ее сущность, процесс, цель, содержание.

Тема 2. Средства деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Роль руководителя в организации делового общения.

Тема 3. Функции и виды деловых коммуникаций. Типы межличностных коммуникаций.

РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 4. . Устные деловые коммуникации: навыки слушанья и речи. Барьеры восприятия. Формы деловых коммуникаций -традиционные и инновационные. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций, деловое совещание, переговоры. Телефонные коммуникации.

Тема 5. Технологии и процесс организации совещания: построение ментальных и модерационных карт.

Тема 6. Понятие и методы фасилитации. Виды фасилитации и деятельность фасилитатора. Коммуникационные барьеры.

РАЗДЕЛ 3. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ — КАК СРЕДСТВО КОММУНИКАЦИИ

Тема 7. Письменные коммуникации. Управление документооборотом на предприятии. Виды и назначение документов. Особенности организации документационного обеспечения управления (ДОУ) в малом, среднем и крупном бизнесе.

Тема 8. Содержание и значение табеля форм документов, применяемых в организации. Назначение и виды организационно-распорядительной документации. Виды организационно- правовых документов (ОПД). Информационно-справочные документы. Документация по трудовым отношениям.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Функции и типы деловых коммуникаций.
2. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
3. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
4. Особенности делового общения в коммерческой организации.
5. Роль руководителя в организации делового общения.
6. Вербальные средства делового общения.
7. Невербальная система делового общения.

8. Основные виды делового общения.
9. Традиционные формы деловых коммуникаций: деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции.
10. Особенности деловых переговоров.
11. Особенности деловой беседы.
12. Организационные приемы проведения совещаний.
13. Инновационные формы деловых коммуникаций.
14. Основные правила делового общения.
15. Особенности деловых переговоров и их характер.
16. Этика делового общения в организации.
17. Личностные особенности персонала в деловом общении.
18. Базовые технологии публичного выступления менеджера. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
19. Письменная и устная деловая речь, навыки. Барьеры восприятия речи.
20. Коммуникативные барьеры делового общения.
21. Понятие, сущность и основные характеристики документа.
22. Разновидности документов и их особенности.
23. Общие и частные функции документа.
24. Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с документами
Организация работы службы документационного обеспечения управле-
25. ния. (ДОУ). Особенности организации ДОУ в малом среднем и крупном бизнесе.
26. Содержание и значение табеля форм документов, применяемых в организации.
27. Назначение и виды организационно-распорядительной документации.
28. Виды организационно-правовых документов (ОПД).
29. Информационно-справочные документы.
30. Документация по трудовым отношениям.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Задание 1. Анализ основных определений

Заполните таблицу для осмысления ключевых слов дисциплины. Приветствуется построение денотатных графов.

Денотатный граф – (от лат. Denoto – обозначаю и греч. Grapho – пишу) – способ вычленения из текста существенных признаков ключевого понятия.

Точный выбор глагола, связывающего ключевое понятие и его существенный признак (глаголы, обозначающие цель, - направлять, предполагать, приводить, давать и т.д.

Таблица 1- Анализ основных определений

Понятие	Определение	Сходство понятий	Различия понятий
Человеческое общение			
Коммуникации			
Деловые коммуникации			

Задание 2. Анализ типов межличностных коммуникаций.

Проведите анализ типов межличностных коммуникаций с примерами из бизнес-практики.

Таблица 2 -Типы межличностных коммуникаций

Типы межличностных коммуникаций	Особенности, примеры	Условия применения
Императив		
Манипуляция		
Диалог		

Задание 3. Анализ целей, средств, содержания и форм деловых коммуникаций.

Заполнить рисунок 1, добавив цели, средства, содержание и формы деловых коммуникаций.



Рисунок 1 - Цели, средства, содержание и формы деловых коммуникаций

Задание 4. Коммуникационные навыки.

Перечислить коммуникационные навыки, рассмотреть их значение для менеджера.

Таблица 3 - Коммуникационные навыки

Коммуникационные навыки	Умения, входящие в группы навыков	Значение для менеджера
1		
2		
3		

РАЗДЕЛ 2. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ — КАК СРЕДСТВО КОММУНИКАЦИИ

1. Дать характеристику входящего документа на примере писем (гр. 2 *табл. 8*): проставить номера реквизитов применительно к варианту задания, а характеристику реквизитов привести в Приложении.

Наименование и номер входящего документа на примере деловых писем приведены в *табл. 4*.

2. Для изучения документов, представленных в гр. 3 – 6 (*табл.5 - Варианты заданий*), студенту необходимо ознакомиться с текстом конкретного документа, обратить внимание на структуру и правила его оформления. Проверить юридическую силу документа (наименование организации, наименование вида документа, дату документа, регистрационный номер, текст, гриф утверждения, подпись, печать).

Изложить назначение документа и проставить номера реквизитов.

3. Сделать ссылки на используемые источники при изложении образцов документов.

4. Письмо в электронной форме пишется на свободную тему: одним физическим лицом (ФЛ) другому физическому лицу с прикрепленным файлом (+ПФ) или без него, группе физических лиц (ГФЛ) с прикрепленным файлом (+ПФ) или без него.

Оформление письма в электронной форме

Пример оформления письма в электронной форме одного физического лица другому без прикрепленного файла представлен на рисунке 2.

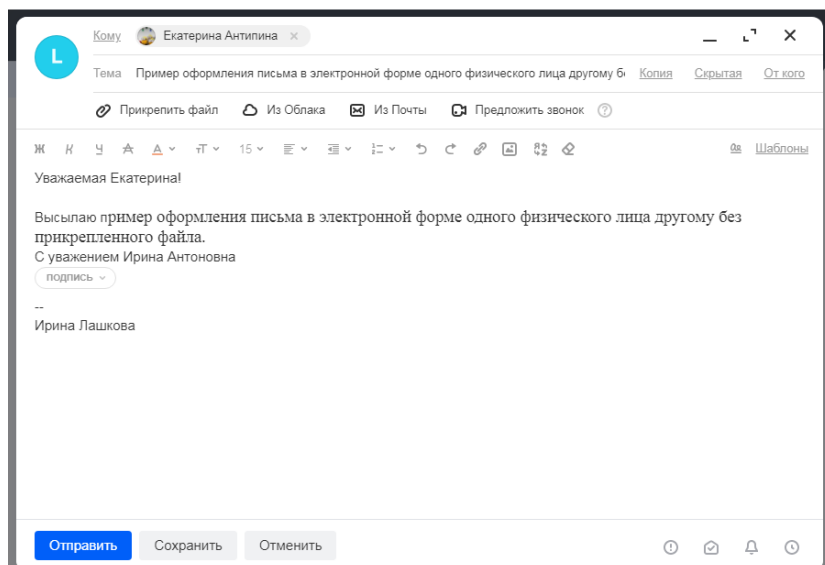


Рисунок 2 - Пример оформления письма в электронной форме одного физического лица другому без прикрепленного файла

Пример оформления письма в электронной форме одного физического лица другому с прикрепленным файлом представлен на рисунке 3.

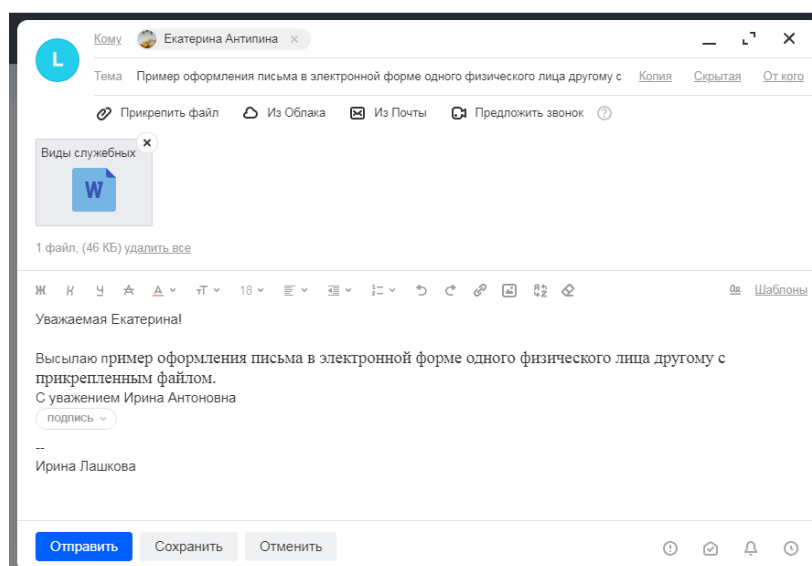


Рисунок 3 - Пример оформления письма в электронной форме одного физического лица другому с прикрепленным файлом

Пример оформления письма в электронной форме группе физических лиц без прикрепленного файла представлен на рисунке 4.

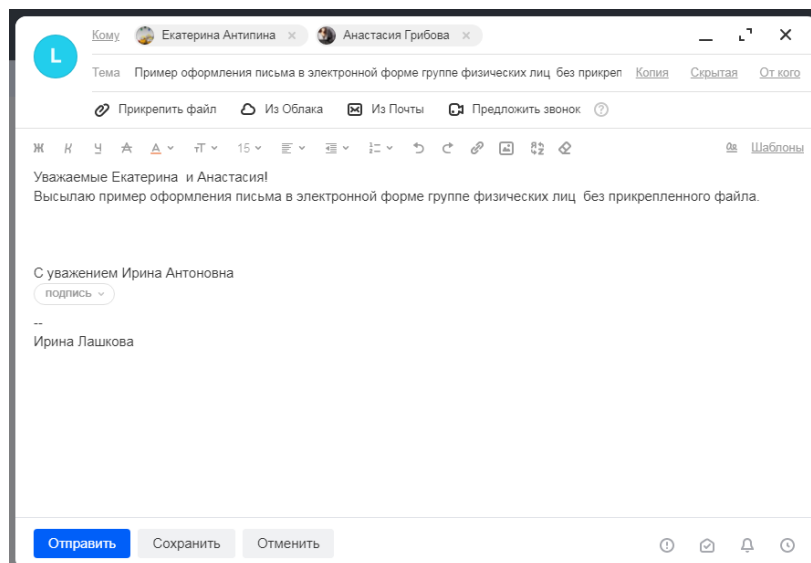


Рисунок 4 - Пример оформления письма в электронной форме группе физических лиц без прикрепленного файла

Пример оформления письма в электронной форме группе физических лиц с прикрепленным файлом представлен на рисунке 5.

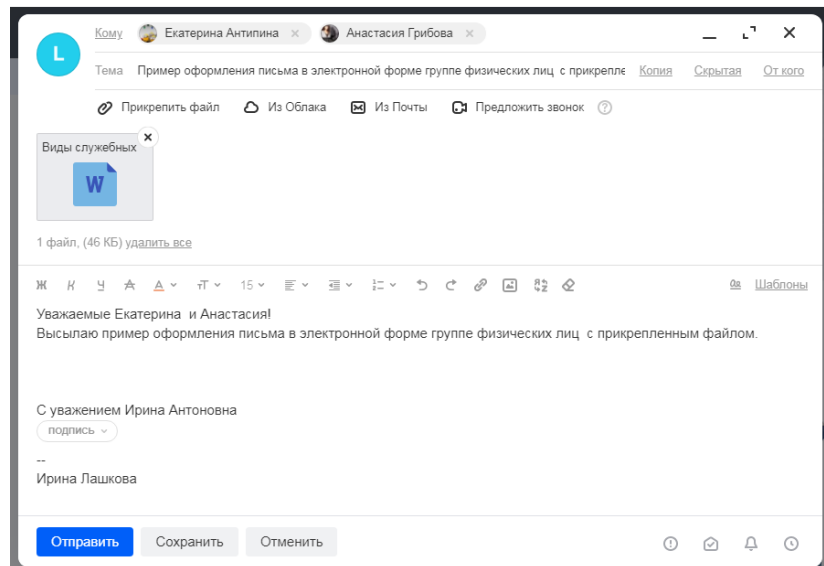


Рисунок 5 - Пример оформления письма в электронной форме группе физических лиц с прикрепленным файлом

Примечание: номер варианта задания соответствует последним двум цифрам зачетной книжки студента (графа 1 табл. 5).

Т а б л и ц а 4 – Виды и разновидности деловых писем

Наименование писем	Порядковый номер письма в задании студента
<i>Письма, связанные с распространением информации</i>	
Информационное письмо	1
Письмо-извещение	2
Письмо-приглашение	3
Письмо-уведомление	4
Письмо-сообщение	5
Письмо-предложение	6
Рекламное письмо	7
<i>Письма, связанные с обращениями по оказанию услуг и письма-ответы</i>	
Письмо-просьба	8
Письмо- заявка	9
Письмо-запрос	10
Письмо-заказ	11
Гарантийное письмо	12
Письмо-ответ	13
Письмо-согласие	14
Письмо-отказ	15
Письмо-подтверждение	16
Письмо-директивное	17
Письмо-гарантийное	18
Письмо-ответ на претензию	19
Письмо-дополнение	20
Письмо-рекламация	21
<i>Письма, связанные с выражением внимания и участия</i>	
Письмо-поздравление	22
Письмо-сопроводительное	23
Письмо-рекомендательное	24
Письмо-извещение	25
Письмо-соболезнования	26
Письмо-благодарность	27
Письмо-извинение	28
Письмо-напоминание	29
Письмо-по случаю отъезда	30
Письмо-негативного содержания	31
<p><i>Примечание.</i> Структура и содержание писем приведена в статье авторов А. Ю. Чуковенкова, В. Ф. Янковая «Виды служебных писем»</p>	

Т а б л и ц а 5 – Варианты заданий для выполнения контрольной работы

Номер варианта	Номер входящего документа (делового письма, см. табл. 4)	Документы				Письмо в электронной форме
		Организационно-распорядительные	Информационно-справочные	По личному составу	Организационно-правовые	
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Приказ	Акт сдачи выполненных работ	Автобиография	Должностная инструкция	1 ФЛ
2	23	Решение	Директивное письмо	Акт об отсутствии сотрудника на работе	Устав	1 ФЛ
3	24	Указание	Докладная записка	Акт приема-передачи дел	Учредительный договор	Г ФЛ
4	6	Приказ	Заключение	Анкета	Штатное расписание	Г ФЛ
5	9	Указание	Письмо-напоминание	Представление о поощрении	Договор аренды	1 ФЛ
6	2	Распоряжение	Гарантийное письмо	Акт об отказе объяснений	Правила внутреннего трудового распорядка	Г ФЛ
7	3	Решение	Директивное письмо	Акт об отсутствии сотрудника на работе	Устав	1 ФЛ + ПФ
8	4	Указание	Докладная записка	Акт приема-передачи дел	Учредительный договор	Г ФЛ + ПФ
9	5	Постановление	Жалоба	Заявление о приеме на работу	Структура и штатная численность	1 ФЛ
10	6	Приказ	Заключение	Анкета	Штатное расписание	Г ФЛ
11	7	Распоряжение	Объяснительная записка	Заявление о приеме на работу	Положение о структурном подразделении	1 ФЛ + ПФ

Продолжение таблицы 5

Номер варианта	Номер входящего документа (делового письма, см. табл. 4)	Документы				Письмо в электронной форме
		Организационно-распорядительные	Информационно-справочные	По личному составу	Организационно-правовые	
1	2	3	4	5	6	7
12	8	Решение	Ответ на претензию	Командировочное удостоверение	Договор поставки	Г ФЛ + ПФ
13	9	Указание	Письмо-напоминание	Представление о поощрении	Договор аренды	1 ФЛ
14	10	Постановление	Письмо-извещение	Приказ о приеме на работу.	Положение о создании организации (предприятия)	Г ФЛ
15	11	Приказ	Письмо иностранному партнеру	Приказ о приеме на работу	Учредительный договор	1 ФЛ + ПФ
16	12	Распоряжение	Письмо-поздравление	Приказ о приеме на работу ведущего специалиста	Структура и штатная численность	Г ФЛ + ПФ
17	13	Решение	Рекламное письмо	Приказ о переводе на другую работу.	Штатное расписание	1 ФЛ
18	14	Указание	Сопроводительное письмо	Приказ о прекращении трудового договора.	Положение о Структурном подразделении	Г ФЛ
19	15	Постановление	Сводка	Приказ о предоставлении отпуска.	Должностная инструкция	1 ФЛ + ПФ
20	16	Приказ	Служебная записка	Приказ о дисциплинарном взыскании	Правила внутреннего трудового распорядка	Г ФЛ + ПФ
21	17	Распоряжение	Справка по производственным вопросам	Приказ о направлении в командировку.	Устав	1 ФЛ

Окончание таблицы 5

Номер варианта	Номер входящего документа (делового письма, см. табл. 4)	Документы				Письмо в электронной форме
		Организационно-распорядительные	Информационно-справочные	По личному составу	Организационно-правовые	
1	2	3	4	5	6	7
22	18	Решение	Справка с места работы	Протокол аттестационной комиссии	Учредительный договор	Г ФЛ
23	19	Указание	Телеграмма	Резюме	Структура и штатная численность	1 ФЛ + ПФ
24	20	Постановление	Факс	Рекомендательное письмо	Штатное расписание	Г ФЛ + ПФ
25	21	Приказ	Форма протокола	Трудовой договор с руководителем гос. фирмы	Положение о Структурном подразделении	1 ФЛ
26	22	Распоряжение	Выписка из протокола	Трудовой договор с Гл. бух-ом АО	Должностная инструкция	Г ФЛ
27	23	Решение	Форма протокола заседания Совета директоров	Характеристика с места работы	Правила внутреннего трудового распорядка	1 ФЛ + ПФ
28	24	Указание	Форма электронного документа	Трудовой договор с рук. отдела кадров	Устав	Г ФЛ + ПФ
29	25	Постановление	Языковые клише, необходимые для составления документов	Трудовой договор с работником АО	Учредительный договор	1 ФЛ
30	26	Приказ	Акт сдачи выполненных работ	Автобиография	Структура и штатная численность	Г ФЛ

Состав реквизитов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 приведен в таблице 6.

Т а б л и ц а 6 - Состав реквизитов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016

ГОСТ Р 7.0.97-2016 –РЕКВИЗИТЫ ДОКУМЕНТА
01 - герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования);
02 - эмблема;
03 - товарный знак (знак обслуживания);
04 - код формы документа;
05 - наименование организации - автора документа;
06 - наименование структурного подразделения - автора документа;
07 - наименование должности лица - автора документа;
08 - справочные данные об организации;
09 - наименование вида документа;
10 - дата документа;
11 - регистрационный номер документа;
12 - ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;
13 - место составления (издания) документа;
14 - гриф ограничения доступа к документу;
15 - адресат;
16 - гриф утверждения документа;
17 - заголовок к тексту;
18 - текст документа;
19 - отметка о приложении;
20 - гриф согласования документа;
21 - виза;
22 - подпись;
23 - отметка об электронной подписи;
24 - печать;
25 - отметка об исполнителе;
26 - отметка о заверении копии;
27 - отметка о поступлении документа;
28 - резолюция;
29 - отметка о контроле;
30 - отметка о направлении документа в дело.

Состав реквизитов документа в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 гарантирует юридическую силу документа.

Правила оформления контрольной работы

Выбор темы контрольной работы студент заочной формы обучения осуществляет *по двум последним цифрам номера зачетной книжки* студента для раздела 2. Если последние цифры номера 01 – 10, то тема, соответственно, выбирается с начала до конца списка. Если номер заканчивается на 11 (12, 13 и т. д.), следует выбирать тему *только по последней цифре номера* (например, тема 1, 2, 3 и т. д.).

Контрольная работа *должна быть оформлена* в соответствии с общими требованиями к выполнению курсовых и выпускных квалификационных работ:

- соответствовать выбранной теме;
- выполняться согласно общему плану;
- быть объемом 1 - 3 м. п. страницы;
- быть набрана на листе форматом А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, поля: верхнее и нижнее по 2 см, левое 3 см, правое 1,5 см;
- иметь титульный лист, нумерацию страниц и оглавление;
- содержать (если необходимо) таблицы, графические иллюстрации, приложения;
- иметь библиографический список не менее пяти источников, начиная с 2018 г.

Титульный лист контрольной работы приведен в приложении А.

Тестовые задания для самостоятельной работы

Деловые коммуникации

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций:

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений:

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

4. Коммуникации в организации важны:

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

5. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется:

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

6. Выделяют три параметра, характеризующих особенности организационных структур:

- 1) степень формализации, сложность, степень централизации
- 2) степень сложности, формализм, степень централизации
- 3) степень формализации, централизм, степень сложности
- 4) степень формализма, сложность, степень централизма

7. Формальным каналом передачи информации в организации является:

- 1) организационная структура
- 2) профессиональная структура
- 3) неформальная структура
- 4) социально-демографическая структура

8. На разделении труда основана:

- 1) организационная структура
- 2) профессиональная структура
- 3) неформальная структура
- 4) социально-демографическая структура

9. На личных контактах работников организации основана:

- 1) организационная структура
- 2) профессиональная структура
- 3) неформальная структура
- 4) социально-демографическая структура

10. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется:

- 1) гетерогенность
- 2) гомогенность
- 3) структурированность
- 4) определенность

11. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых влияние на мнение других работников оказывает:

- 1) пограничник
- 2) связной
- 3) сторож
- 4) лидер мнений

12. По субъектам взаимодействия в организации выделяются направления коммуникации:

- 1) вертикальные и линейные
- 2) горизонтальные и восходящие
- 3) вертикальные и горизонтальные
- 4) активные и нисходящие

13. Среди вертикальных коммуникаций различают:

- 1) восходящие и деструктивные

- 2) восходящие и нисходящие
- 3) нисходящие и конструктивные
- 4) восходящие и конструктивные

14. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как

- 1) описательность
- 2) конструктивность
- 3) своевременность
- 4) конкретность

15. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как

- 1) своевременность
- 2) готовность
- 3) достоверность
- 4) ясность

16. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации:

- 1) горизонтальной
- 2) нисходящей
- 3) восходящей
- 4) интерактивной

17. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации:

- 1) горизонтальной
- 2) нисходящей
- 3) восходящей
- 4) интерактивной

18. По каналам неформальной коммуникации распространяется:

- 1) наиболее точная информация
- 2) только неточная информация
- 3) официальная информация
- 4) информация в условиях недостатка официальной и точной

19. К современным коммуникационным системам относятся:

- 1) записки
- 2) электронные послания

- 3) личные устные сообщения
- 4) письма

20. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность):

- 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
- 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
- 3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- 4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

1. Какие документы по уровням управления регулируют работу с документами?

- 1) нормативно-правовые акты, принятые законодательными и исполнительными органами государственной власти федерального уровня;
- 2) государственные и международные стандарты в области делопроизводства;
- 3) межведомственные и ведомственные инструктивно-методические материалы

2. Какие государственные и международные стандарты применяются в области

документирования управленческой деятельности?

- 1) ГОСТ Р 7.0.8 - 2013 ... «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- 2) ГОСТ 7.0.97 -2016 «СИБИД. Организационно распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
- 3) ГОСТ Р ИСО 15489.1-2007... «Управление документами. Общие требования»

3. Аббревиатура, каких общероссийских классификаторов используется при оформлении документов управленческой деятельности?

- 1) общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО);
- 2) общероссийского классификатора управленческой документации (ОКУД);
- 3) общероссийского классификатора единиц измерения (ОКЕИ)

4. В каком ГОСТе заданы требования к оформлению управленческих документов?

- 1) ГОСТ Р 7.0.8 - 2013;
- 2) ГОСТ 7.0.97 -2016;
- 3) ГОСТ 7.32 – 2001
- 4) ГОСТ 7.32-2017

5. В каком ГОСТе сформулированы общие требования к управлению документами?

- 1) ГОСТ Р ИСО 15489.1-2007;
- 2) ГОСТ Р 7.0.8 - 2013;
- 3) ГОСТ 7.32 – 2001
- 4) ГОСТ 7.32-2017

7. Как обозначается в управленческой документации общероссийский классификатор предприятий и организаций?

- 1) ОКП;
- 2) ОК;
- 3) ОКПО

8. Определить область действия унифицированной системы управленческой документации:

- а) организационно-распорядительная документация;
- б) отчетно-статистическая;
- в) документация по труду

9. В каком ГОСТе сформулированы термины и определения в области документирования управленческой деятельности?

- а) ГОСТ Р ИСО 15489.1-2007;
- б) ГОСТ Р 7.0.8 - 2013;
- в) ГОСТ 7.32 - 2001

10. Что устанавливает Государственная система документационного обеспечения управления?

- а) единые принципы и правила документирования управленческой деятельности;
- б) основные требования к документам;
- в) основные требования к службам документационного обеспечения управления

11. Что означает слово «Документ»?

- а) в переводе с латинского - свидетельство;
- б) способ доказательства в широком смысле слова;
- в) придание информации юридической силы

12. Что отличает стиль организационно-распорядительной документации?

- а) высокая степень использования экономико-правовых терминов;
- б) стандартизация языка деловых бумаг;
- в) высокая степень унификации

13. Где на листе документа помещается гриф утверждения:

- а) в левом верхнем углу;
- б) в правом верхнем углу;
- в) в левом нижнем углу;
- г) по центру?

14. Где на бланке приказа помещается реквизит наименование документа:

- а) в левом верхнем углу;
- б) внизу по центру;
- в) в правом верхнем углу;
- г) сверху по центру?

15. Какие сроки хранения документов существуют:

- а) временный,
- б) постоянный,
- в) долговременный,
- г) кратковременный?

16. Материальный носитель информации о событиях и явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека - это...

- А) Документ
- Б) Формуляр
- В) Система документации
- Г) Бланк документа
- Д) Компьютер

17. Комплекс методов и процессов работы с документами, осуществляемый предприятием при выполнении им своих функций - это

- 1) Документоведение
- 2) Делопроизводство
- 3) Система документации

- 4) Документирование
- 5) Документооборот

18. Какие виды документов различают по месту составления?

- 1) Внешние и внутренние
- 2) Индивидуальные, типовые, трафаретные
- 3) Оригиналы, копии и подлинники
- 4) Организационные, распорядительные, справочные

19. Документы классифицируются по форме на ...

- 1) Внешние и внутренние
- 2) Индивидуальные, типовые, трафаретные
- 3) Рукописные, печатные и электронные
- 4) Организационные, распорядительные, справочные
- 5) Не знаю

20. Чем оригинал отличается от подлинника?

- 1) Подлинник составлен по форме и подписан
- 2) Подлинник - это один из видов оригинала
- 3) Оригинал составлен по форме и подписан
- 4) Ничем

21. Дубликат, выписка, отпуск - это ...

- 1) - виды копий документа
- 2) - виды оригиналов документа
- 3) - внутренние документы
- 4) - внешние документы
- 5) - одно и то же

22. Деятельность по созданию документов называется ...

- 1) - делопроизводство
- 2) - документооборот
- 3) документирование
- 4) - система документации

23. Документы по личному составу относятся к группе ...

- 1) - организационно-распорядительных документов
- 2) - распорядительных документов
- 3) - справочно-информационных документов
- 4) - финансово-расчетных документов

24. Какие из этих документов издаются единолично руководителем организации:

- а) постановление;
- б) приказ;
- в) решение;
- г) распоряжение?

25. Как в документе отражается реквизит «дата»?

- А) римскими цифрами;
- Б) арабскими цифрами;
- В) арабскими цифрами или словесно-цифровым способом.

26. На каких документах должна быть поставлена печать?

А) на документах, удостоверяющих права должностных лиц, фиксирующих факт расходования денежных средств и материальных ценностей, а также специально предусмотренных правовыми актами, подпись ответственного лица должна быть заверена печатью;

Б) на документах, удостоверяющих факт расходования денежных средств и материальных ценностей, подпись ответственного лица должна быть заверена печатью;

В) на документах, удостоверяющих основные финансово-хозяйственные операции организации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Учебная литература и другие информационные источники

а) основная учебная литература

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 22.02.2022)

2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html> (дата обращения: 22.02.2022).

3. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103345.html> (дата обращения: 22.02.2022).

4. Кузнецова, И. В. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 240 с. — ISBN 978-5-394-03274-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99364.html> (дата обращения: 22.02.2022).

б) дополнительная литература и другие информационные источники

5. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 22.02.2022).

6. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html> (дата обращения: 22.02.2022).

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЦЕЛЬ ПРЕПОДАВАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
ЗАДАЧИ ПРЕПОДАВАЕМОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ.....	4
КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДЕЛОВЫМ КОММУНИКАЦИЯМ.....	5
КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ.....	13
ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ.....	20
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДЕЛОВЫМ КОММУНИКАЦИЯМ.....	21
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ.....	24
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ А Титульный лист контрольной работы.....	31

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Пример оформления титульного листа контрольной работы

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«Санкт-Петербургский государственный университет
промышленных технологий и дизайна»**

Кафедра менеджмента
(наименование кафедры)

Контрольная работа № _____

По дисциплине «Деловые коммуникации и документирование» _____

На тему _____

Студента (ки) _____
(Ф.И.О.)

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» _____

Курс, группа _____

Номер зачетной книжки _____

Санкт-Петербург
20 _____ г.