

Федеральное агентство по образованию  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой РФ

\_\_\_\_\_ Е.А.Оглезнева

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007г.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

для специальностей:

140204 – «Электрические станции»

140205 – «Электроэнергетические системы и сети»

140211 – «Электроснабжение»

140101 – «Тепловые электрические станции»

140203 – «Релейная защита и автоматизация электроэнергетических станций»

220301 – «Автоматизация технологических процессов и производств»

Составитель: З.И.Тахаева

Благовещенск

2007 г.

*Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
филологического факультета  
Амурского государственного  
университета*

*Тахаева З.И. (составитель)*

**Деловое общение и делопроизводство.** Учебно-методический комплекс для студентов очной (заочной) формы обучения специальностей: 140204 – «Электрические станции»; 140205 – «Электроэнергетические системы и сети»; 140211 – «Электроснабжение»; 140101 – «Тепловые электрические станции»; 140203 – «Релейная защита и автоматизация электроэнергетических станций»; 220301 – «Автоматизация технологических процессов и производств». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 39 с.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловое общение и делопроизводство» предназначен для студентов энергетического факультета. Комплекс содержит программу дисциплины, практические занятия, задания для самостоятельной работы, итоговые тестовые задания, вопросы к зачету, список литературы. При составлении учебно-методического комплекса использовались новейшие методические материалы.

© Амурский государственный университет, 2007

## Цели и задачи дисциплины

Общение – это основная форма человеческого бытия. Оно лежит в основе любого вида человеческой деятельности и служит жизненно важной цели: установления взаимосвязей и сотрудничества людей. Умелое владение средствами и способами общения необходимо каждому деловому человеку.

От этого умения зависят не только эффективность взаимодействия с другими людьми, конструктивность принимаемых решений, но и карьера специалиста, его профессиональный имидж.

Общение – важнейшее условие успеха коллективной деятельности людей. Но практика показывает, что эффективно умеют общаться далеко не все руководители. Результаты опросов свидетельствуют о том, что управленцы по роду своих занятий тратят на общение от 50 до 86 % рабочего времени. Проведение совещаний, заседаний, переговоров, отчеты перед вышестоящими руководителями – все это различные формы делового общения.

Управление организацией неизбежно требует создания многих видов производственных документов, без которых невозможно решать задачи планирования, финансирования, оперативного управления и кадрового обеспечения.

Программа курса «Деловое общение и делопроизводство» составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и предназначена для студентов всех специальностей дневной и заочной формы обучения.

В структуре курса выделены два раздела: деловое общение и делопроизводство. Первый раздел знакомит с теорией общения, дает представление о его видах, средствах, роли коммуникантов в процессе общения. Раскрывает специфику устного делового общения, знакомит с типичными ситуациями, возникающими во время деловых встреч.

Второй раздел раскрывает специфику письменного делового общения. Знакомит со стилем служебных документов, правилами их оформления и структурой.

Программа рассчитана на 36 часов и предполагает проведение практических и семинарских занятий; предусмотрено проведение контрольных работ, тестов, терминологических диктантов и самостоятельное изучение тем.

Цель курса: формирование навыков делового общения у студентов – будущих руководителей, ведущих специалистов предприятия; формирование и развитие навыков по оформлению всех видов служебных документов, отражающих деятельность предприятия.

Задачи курса:

- познакомить с основными понятиями и научными сведениями по деловому общению и управленческому воздействию;
- сформировать представление об особенностях, законах и правилах делового общения;
- дать общие сведения об организации служб документации, перспективах их развития и совершенствования;
- познакомить с особенностями оформления служебных документов.

К концу изучения курса «Деловое общение и делопроизводство» необходимо сформировать у студентов следующие умения:

- планировать ход деловых бесед, совещаний, коммерческих переговоров, телефонных разговоров;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживая или опровергая его мнение;
- аргументировано отстаивать свою точку зрения в ходе совещаний или коммерческих переговоров;
- эффективно владеть невербальными средствами общения;
- оформлять служебные документы в соответствии с требованиями ГОСТа.

## Содержание дисциплины и формы работы

№	Тема	Кол-во час	Форма работы	Самост. работа
<b>I. Деловое общение</b>				
1	Общение как обязательная человеческая потребность. Условия, виды и средства общения.	2	практич. занятие	2
2	Структура коммуникативного акта. Речевые ситуации. Роль коммуникантов в процессе общения.	-		2
3	Деловое общение его особенности, законы и виды. Отличие делового общения от бытового.	2	практич. занятие	2
4	Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы. Структурная организация беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.	2	практич. занятие	2
5	Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Факторы успеха в проведении делового совещания.	2	практич. занятие	2
6	Коммерческие переговоры. Функции переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.	2	практич. занятие	2
7	Этикет и протокол деловых встреч	-		2
8	Деловые переговоры по телефону. Особенности телефонной коммуникации. Телефонный этикет.	2	семинар	2
9	Спор. Классификация споров. Полемические приемы споров.	-		2
10	Конфликтные ситуации в деловом общении. Причины, пути решения конфликтов.	2	практич. занятие	2
11	Контрольная работа	2	практич. занятие	2
<b>Делопроизводство</b>				
12	Делопроизводство. Основные функции, выполняемые службой делопроизводства. Документ, функции документов, виды и их классификация. Документооборот и его потоки.	2	практич. занятие	2
13	История развития делопроизводства в России	-		2
14	Нормативные документы, регламентирующие правила составления и оформления документов. Понятие «бланк», виды бланков, хранение и учет	2	семинар	2

	бланков строгой отчетности. Понятие «реквизит», расположение реквизитов на рабочем поле документа.			
15	Организационные документы и их назначение. Виды организационных документов (уставы, положения, инструкции, рекомендации).	-		4
16	Требования, предъявляемые к оформлению реквизитов.	2	практич. занятие	2
17	Распорядительные документы, их назначения и виды. Приказ. Виды приказов. Требования, предъявляемые к оформлению приказа по основной деятельности предприятия (ОД).	2	практич. занятие	2
18	Приказы по личному составу. Виды приказов. Требования, предъявляемые к оформлению приказов по личному составу.	2	практич. занятие	2
19	Распоряжения и указания, их виды и назначение.	2	практич. занятие	2
20	Справочно-информационные документы, их назначение и виды. Акт, виды актов, правила оформления.	2	практич. занятие	2
21	Протокол. Выписка из протокола. Требования, предъявляемые к тексту протокола.	-		2
22	Служебная записка. Виды служебной записки. Требования, предъявляемые к оформлению служебной записки.	2	практич. занятие	2
23	Деловое письмо и его функции. Классификация писем по функциональным и тематическим признакам. Требования к тексту письма.	2	практич. занятие	2
24	Итоговая контрольная работа	2	практич. занятие	2

#### Самостоятельная работа студентов

1. Конспектирование материала по запланированным темам.
2. Выполнение практических заданий и упражнений.
3. Подготовка индивидуальных сообщений по теме занятия.
4. Моделирование и анализ конкретных деловых ситуаций.
5. Самостоятельное оформление документов и анализ языкового материала, используемого при составлении документов.

## Основные термины курса

### **Деловое общение**

**Общение** – это форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в которой происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

**Деловое общение** – это сложный многоплановый процесс, порождаемый потребностями совместной деятельности (производственной, научной, коммерческой и т.д.), включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия.

**Императивное общение** – это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

**Манипулятивное общение** – это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений (месть, запугивание, демонстрация доброты, обман, «пускание пыли в глаза»).

**Светское общение** суть светского общения заключается в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Это закрытое общение, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения.

**Духовное общение** – это межличностное общение друзей (доверительно-неформальное), когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к словам, когда вас понимают по выражению лица, движениям, интонации.

**Коммуникация** – это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми».

**Коммуникативная компетентность** – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

**Коммуникативный процесс** – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

**Конгруэнтность** – это в переводе с латинского означает «встретиться и прийти к соглашению».

**Конфликт** – это столкновение противоречивых или несовместимых сил. С точки зрения делового общения, конфликт – противоречие, возникающее между людьми, коллективами, в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

**Деловая беседа** – это разговор преимущественно между двумя или несколькими собеседниками, специально организованный, служащий решению управленческих задач и направленный на поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей и стран.

**Деловое совещание** – это общепринятая форма общения коллектива, которая используется для обсуждения производственных вопросов и проблем, требующих совместного осмысления и решения.

**Деловые переговоры** – это процесс, участники которого являются представителями двух сторон (учреждений, фирм, организаций), уполномоченными осуществлять деловые контакты и заключать договоры.

**Деловой этикет** – это результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

**Телефонный разговор** – это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

**Мораль** (от лат. – нравственный) – это система этических ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения.

**Этика** (от греч. – нрав, обычай, привычка) – это форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах.

**Этика делового общения** – это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.



**Этикет** – это свод правил, установленных для определенных ситуаций и различных социальных групп.

**Деловой этикет** – это результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях.

**Менталитет** – это совокупность национальных и расовых черт, присущих данной группе населения, отличающих ее от других таких групп.

**Общественные нормы** – это устоявшиеся стереотипы поведения, которые прививаются всем членам общества посредством одобрения или неодобрения со стороны сограждан.

### **Делопроизводство**

**Адресат** – получатель документа; 2) реквизит документа, включающий наименование получателя документа и в необходимых случаях его почтовый адрес.

**Акт** – 1) обобщенное наименование документов, имеющих правовое значение и оформленных в установленном порядке (законодательный А., правовой А.); 2) официальный документ, составленный несколькими лицами (лицом) или комиссией и подтверждающий установленные факты или события (например: А. ревизии, А. проверки, А. приемки и др.).

**Архив** – учреждение или его часть, хранящая документы; 2) совокупность документов, образовавшихся в результате деятельности учреждений, организаций.

**Бланк документа** – стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального письма или документа.

**Бланк письма** – бланк документа, используемый для ведения переписки.

**Вид документа** – принадлежность письменного документа к системе документации по признакам содержания и целевого назначения.

**Виза согласования документа** – реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа.

**Внутренний документ** – документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

**Входящий документ** – документ, поступивший в учреждение.

**Входящий номер документа** – регистрационный номер входящего документа.

**Выписка из официального документа** – копия официального документа, воспроизводящая его часть и заверенная в установленном порядке.

**Гарантийное письмо** – 1) служебное письмо, содержащее гарантию оплаты или предоставления услуг.

**Гербовый бланк** – бланк документа с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, герба субъекта Российской Федерации или муниципального образования.

**Государственный стандарт** – нормативный документ, разрабатываемый на продукцию, работы и услуги, имеющие межотраслевое значение, содержащий требования и основные характеристики продукции, работ и услуг.

**Гриф ограничения доступа к документу** – реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа.

**Гриф согласования** – реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием.

**Гриф утверждения** — реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

**Дата документа** — реквизит официального документа, свидетельствующий о времени его подписания, утверждения или принятия.

**Дело** — совокупность документов (документ), относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.

**Деловое письмо** — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

**Делопроизводство (документационное обеспечение управления)** – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

**Доверенность** – документ, дающий полномочия предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

**Договор** – документ, фиксирующий соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Докладная записка** – документ, адресованный руководителю, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

**Документация по личному составу** – приказы по личному составу, личные дела и карточки, записки о переводе, характеристики и др.

**Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

**Дубликат документа** – повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу.

**Досье** – документы, относящиеся к какому-нибудь делу или вопросу.

**Заголовочная часть документа** – часть документа, содержащая наименование вида документа, краткое содержание и периодичность, а также наименование раздела сводного документа, к которому относится данный документ.

**Заголовок к тексту** – реквизит документа, кратко излагающий его содержание.

**Заключение** – документ, содержащий мнение учреждения, комиссии, специалиста по какому-либо документу или вопросу.

**Индекс дела** – цифровое обозначение дела в номенклатуре дел учреждения, наносимое на его обложку.

**Инструкция** – правовой акт, издаваемый в целях установления правил в определенной сфере деятельности.

**Исходящий документ** – документ, отправляемый из организации.

**Информационное письмо** – письмо, разъясняющее положения отдельных нормативных документов и (или) содержащее методические положения по их применению.

**Информационно-справочная документация** – письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, акты, протоколы и др.

**Канцелярия** – структурное подразделение организации, ведающее делопроизводством.

**Классификация документов** – деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия.

**Код** – знак (символ) или совокупность знаков (символов), принятых для обозначения классификационной группировки или объекта классификации.

**Код организации** — идентификатор организации, учреждения, предприятия, выраженный при помощи условного цифрового обозначения.

**Код формы документа** – идентификатор документа, являющийся условным цифровым обозначением.

**Контракт** – документ об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Конфиденциальная информация** – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Копия документа** – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинника и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Макет** – модель документа, отображенная текстом, излагающим методику оформления и зоны размещения его реквизитов.

**Наименование документа** – обозначение вида письменного документа.

**Номенклатура дел** – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**Общий бланк документа** – бланк документа, используемый для подготовки всех организационно-распорядительных документов, за исключением писем.

**Объем документооборота** – количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период.

**Объяснительная записка** – документ, поясняющий какое-либо действие, факт, событие, представляемый руководителю.

**ОКПО** – общероссийский классификатор предприятий и организаций.

**ОКУД** – общероссийский классификатор управленческой документации.

**Описание документов** – изложение сведений о составе и содержании документов в архивных справочниках и на обложках дел.

**Организационная документация** – положения, уставы, инструкции, правила.

**Оригинал документа** – экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

**Отметка для автоматического поиска документов** – реквизит документа, содержащий сведения о месте хранения электронной копии документа.

**Отметка об исполнении документа и направлении его в дело** – реквизит документа, содержащий сведения о характере исполнения документа и месте его хранения в архиве учреждения.

**Отметка об исполнителе** – реквизит документа, содержащий сведения о непосредственном составителе документа.

**Отметка о заверении копии** – реквизит документа, придающий юридическую силу копии документа.

**Отметка о контроле** – реквизит документа, свидетельствующий о постановке документа на контроль.

**Отметка о наличии приложения** – реквизит документа, содержащий сведения о документах, дополняющих основной документ.

**Отметка о поступлении документа в организацию** – реквизит документа, содержащий сведения о дате поступления документа в учреждение и его регистрационном номере.

**Печать** – вырезанная на твердом предмете матрица для проставления оттисков круглой или прямоугольной формы для засвидетельствования и удостоверения чего-либо, сам оттиск.

**Подлинник документа** – первый или единственный экземпляр официального документа.

**Подпись** – реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица.

**Пояснительная записка** – документ, разъясняющий отдельные положения основного документа (плана, отчета, проекта).

**Претензионные письма** – письма, отправляемые виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договора и разного рода обязательств.

**Приказ** – правовой акт, издаваемый руководителем организации (ее структурного подразделения), действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач в деятельности организации.

**Протокол заседания** – документ, содержащий последовательную запись обсуждения вопросов и принятия решений на заседаниях коллегиальных органов, собраниях, совещаниях, переговорах.

**Распорядительная документация** – приказы, распоряжения, постановления, решения, указания.

**Распоряжение** – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа в целях разрешения оперативных вопросов деятельности организации.

**Регистрационный штамп** – штамп, проставляемый на входящем документе при его поступлении в учреждение.

**Резолюция** – реквизит документа, содержащий указание руководителя о характере и сроках исполнения документа.

**Реквизит документа** – обязательный информационный элемент оформления официального документа.

**Решение** – 1) правовой акт, принимаемый некоторыми коллегиальными и совещательными органами в целях решения наиболее важных вопросов их компетенции.

**Сопроводительное письмо** – письмо, составляемое для отправки приложений к нему документов не имеющих адресной части, или для подтверждения факта отправки материальных ценностей.

**Справка** – 1) документ информационно-справочного, аналитического или отчетного характера, представляемый руководству; 2) документ, подтверждающий сведения биографического или служебного характера.

**Стандарт** – нормативный документ, содержащий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации.

**Телеграмма** – краткое текстовое сообщение, передаваемое средствами телеграфной сети.

**Телефонограмма** – обобщенное название различных по содержанию документов, передаваемых по телефону и записываемых на специальных бланках.

**Трафаретный текст документа** – текст документа, отпечатанный на бланке при его изготовлении, со свободными местами для последующего их заполнения.

**Указ** – правовой акт, издаваемый Президентом Российской Федерации.

**Указание** – правовой акт, издаваемый руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций.

**Устав** – правовой акт, устанавливающий статус, цели, порядок и характер деятельности предприятия, организации.

**Факсограмма (факс)** – получаемая на бумажном носителе копия документа (письменного, графического, изобразительного), переданного по каналам факсимильной связи.

**Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловых документах

**Формат документа** – установленный государственным стандартом размер листа бумаги, применяемой для создания документов.

**Формуляр документа** – набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности.

**Штамп** – вид печати прямоугольной формы.

**Штатное расписание** – перечень должностей в учреждении с указанием размеров должностных окладов.

*Эмблема организации* – символическое графическое изображение, отражающее суть деятельности организации (фирмы).



## Планы практических занятий

### ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

#### Практическое занятие № 1

**Тема: Общение как обязательная человеческая потребность. Функции общения. Основные единицы речевого общения. Условия, виды и средства общения.**

#### Вопросы

1. Что такое общение? Какие функции выполняет речевое общение?
2. Какие условия необходимы для эффективного общения? Назовите основные единицы речевого общения.
3. Какова структура коммуникативно-речевого акта? Роль коммуникантов в процессе общения.
4. Какие организационные принципы речевой коммуникации выделяют ученые?
5. От чего зависит эффективность речевой коммуникации?
6. Назовите и охарактеризуйте основные виды аргументов?
7. Что понимается под невербальными средствами общения?
8. Какие типы жестов бывают и чем они различаются?

#### Литература

1. Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. – 3-е изд. – Ростов н/Д, 2002. – с. 163-201.
2. Л.А. Введенская Культура речи: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д, 2001. – с. 4-40.
3. В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 9-36.
4. Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004. – с. 21-50.

5. Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 3-16.

## Практическое занятие № 2

**Тема: Деловое общение его особенности, законы и виды. Отличие делового общения от бытового.**

### Вопросы

1. В чем заключается специфика делового общения?
2. Назовите основные типы делового общения.
3. Дайте характеристику основным видам делового общения (познавательного, убеждающего, экспрессивного, суггестивного – внушающего).
4. На каких принципах строится деловое общение?
5. Назовите основные законы делового общения. В чем заключается закон тождества?
6. В каких случаях используется закон исключенного третьего?
7. Почему важен для делового общения закон достаточного основания?
8. Чем отличается деловое общение от любого другого?

### Литература

- 1 Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов. – М., 2000. – с. 8-18.
- 2 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004. – с.33-38.
- 3 Кудрявцева Т.С., Пухаева Л.С. Деловое общение. СПб., 1997. – с.56-57.
- 4 В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 36-42.
- 5 Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. – 3-е изд. – Ростов н/Д, 2002.
- 6 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 17-34.

- 7 Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: Юстицинформ, 2006. – с.28-32.

## Практическое занятие № 3

**Тема: Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы. Структурная организация беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.**

### Вопросы

1. Понятие «деловой беседы» и ее значение в деловом общении.
2. Назовите основные виды деловых бесед и дайте краткую характеристику.
3. Какова структура беседы. В чем заключается подготовительный этап?
4. Назовите основные приемы начала беседы. Каковы задачи этого этапа?
5. Какие требования предъявляются к этапам информирования присутствующих и обоснование выдвигаемых положений?
6. Какие методы используются для построения аргументирования?
7. Назовите основные задачи, которые решаются на последнем этапе беседы.

### Литература

- 1 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004. – с.130-150.
- 2 Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004. – с. 151-158.
- 3 Романов А.А. Грамматика деловых бесед, 1995. – с.27-40.
- 4 В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 225-236.
- 5 Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: Юстицинформ, 2006. – с.48-51.
- 6 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 79-89.

## Практическое занятие № 4

**Тема: Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Факторы успеха в проведении делового совещания.**

### Вопросы

1. Понятие «делового совещания». Основные задачи делового совещания.
2. Назовите основные виды деловых совещаний и дайте им характеристику.
3. В чем заключается подготовка к проведению совещания?
4. Перечислите факторы, влияющие на успех проведения совещания.
5. Назовите задачи, которые обязан решать ведущий дискуссии.
6. В чем заключается основная цель использования мозгового штурма при проведении деловых совещаний?
7. Перечислите основные принципы мозгового штурма.

### Литература

- 1 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004. – с.179-193.
- 2 Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004. – с. 159-162.
- 3 В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 243-252.
- 4 Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, 1999.
- 5 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 94-97.

## Практическое занятие № 5

**Тема: Коммерческие переговоры. Функции переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.**

### Вопросы

1. Какие умения и навыки необходимы деловым людям для ведения коммерческих переговоров?
2. В чем состоят функции переговоров?
3. На какие этапы, стадии делится переговорный процесс?
4. Перечислите подходы и методы ведения переговоров.
5. Дайте толкование терминам «стратегия» и «тактика» деловых переговоров.
6. В чем заключается тактика ведения переговоров?
7. Какие вопросы решаются на заключительной стадии переговорного процесса?
8. Какие приемы и правила используются в неблагоприятных переговорных ситуациях?

### Литература

- 1 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004. – с.153-178.
- 2 Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004. – с. 173-207.
- 3 В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 237-242.
- 4 Соснин В.А. Учимся общению: взаимопонимание, переговоры, тренинг. М., 1993.
- 5 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 89-94.
- 6 Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: Юстицинформ, 2006. – с.37-48.

## Практическое занятие № 6

**Тема: Деловые переговоры по телефону. Особенности телефонной коммуникации. Телефонный этикет.**

### Вопросы

1. В чем состоят преимущества телефонного разговора как средства деловой коммуникации?
2. Каковы правила ведения телефонного разговора?
3. Назовите основные этапы ведения телефонного разговора, что представляет собой начало разговора?
4. Как строится основной момент разговора и его завершение?
5. Перечислите основные этикетно-речевые формулы общения по телефону.

### Литература

- 1 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004. – с.195-204.
- 2 Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004. – с. 165-172.
- 3 В.В. Горанчук Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003. – с. 237-242.
- 4 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 134-139.



Тема: **Конфликтные ситуации в деловом общении. Причины, пути решения конфликтов.**

Вопросы

1. Что такое конфликт? Какие типы конфликтов выделяют в общении?
2. В чем отличие внутриличностных и межличностных конфликтов?
3. Какими проявлениями сопровождаются межгрупповые конфликты?
4. Что такое социальный конфликт и социальная напряженность? Могут ли конфликты быть полезными?
5. Позитивные функции конфликта и деструктивные проявления. В чем они выражаются?
6. Каковы основные элементы, критерии конфликта и динамика его развития?
7. Каковы основные причины конфликтов в организации?
8. Каковы рекомендации по разрешению конфликтов для людей с различными типологическими особенностями?
9. Какие стратегии конфликтного взаимодействия являются негативными, какие позитивно-эффективными?
10. Какие рекомендации по разрешению конфликтов вы можете взять себе на вооружение?

Литература

- 1 Л.Д. Столяренко Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д, 2006. – с. 353-390

## ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

### Практическое занятие № 8

Тема: **Делопроизводство. Основные функции, выполняемые службой делопроизводства. Документ, функции документов, виды и их классификация. Документооборот и его потоки.**

#### Вопросы

1. Что такое делопроизводство? Назовите основные этапы становления делопроизводства в России.
2. Какие функции выполняет служба документационного обеспечения управления (ДОУ)?
3. В чем заключается суть унификации и стандартизации в делопроизводстве?
4. Что такое документ и каковы его функции?
5. Назовите основные виды служебных документов и их классификацию.
6. Что такое документооборот? Назовите основные виды документооборота.

#### Литература

- 1 Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.7-14.
- 2 Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов. – М., 2005. – с.85-90.
- 3 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.47-48.
- 4 Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах. – 2-е изд. – Ростов н/Д «Феникс», 2000. – с. 5-12.
- 5 Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: Учеб. пособие – 2-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2002. – с.7-13.
- 6 Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. – М., 2004.
- 7 Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004.
- 8 Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: Справочное пособие. – М., 1991. – с.96-102.

## Практическое занятие № 9

**Тема: Нормативные документы, регламентирующие правила составления и оформления документов. Понятие «бланк», виды бланков, хранение и учет бланков строгой отчетности. Понятие «реквизит», расположение реквизитов на рабочем поле документа.**

### Вопросы

1. Назовите нормативный документ, на основании которого оформляются документы системы ОРД.
2. Что такое бланк? Какие размеры бланков используются в делопроизводстве? Виды бланков.
3. Какие требования предъявляются к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба РФ?
4. Что такое реквизит? Сколько реквизитов разработано и установлено ГОСТом Р 6.30-2003?
5. Как оформляются реквизиты на рабочем поле документа?
6. Какие документы подлежат утверждению?
7. Назовите служебные документы, на которые ставиться гербовая печать.

### Литература

1. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
2. Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.68-73; 107-111.
3. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов. 10-е изд. переработанное и дополненное. М., 2005. – с.9-17.
4. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.66-68.



## Практическое занятие № 10

### Тема: **Требования, предъявляемые к оформлению реквизитов.**

#### Вопросы

1. Где оформляется гриф ограничения доступа к документу? Какими указаниями сопровождается документ, имеющий гриф ограничения доступа?
2. Что такое «резолуция»? Какие указания содержит резолюция и где они оформляются?
3. Какие документы требуют дополнительного удостоверения и их подлинности? Где оформляется гриф утверждения и какие элементы входят в его состав?
4. Для чего используют реквизит «виза»? Какую запись включает виза и где она оформляется?
5. Какие документы удостоверяются печатью? Чем отличается штамп от печати? На какие документы ставиться гербовая печать?
6. Что входит в состав реквизита «подпись»? Как располагают подписи, если документ подписывается несколькими должностными лицами?
7. Где и с помощью чего проставляется отметка на входящих документах? Что входит в регистрационный штамп?

#### Литература

- 1 Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.73-107.
- 2 Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.14-54.
- 3 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.48-66.
- 4 Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004. – ГОСТ Р6.30-2003.



**Тема: Распорядительные документы, их назначения и виды. Приказ. Виды приказов. Требования, предъявляемые к оформлению приказа по основной деятельности предприятия (ОД).**

Вопросы

1. Как вы понимаете термин «распорядительные документы»? Где используются распорядительные документы? Назовите основные виды распорядительных документов.
2. Что такое приказ? Кем издаются приказы? Виды приказов.
3. Назовите реквизиты приказа по ОД. Из каких частей состоит текст приказа?
4. Как оформляется констатирующая часть приказа? Что указывается в констатирующей части, если приказ издается на основе документов вышестоящей организации?
5. Как оформляется распорядительная часть текста приказа? По какой схеме строятся ее пункты?
6. Как оформляется предпоследний пункт приказа, если данным приказом необходимо отменить какой-либо документ?
7. Как формируется последний пункт приказа? Кто подписывает приказ по ОД?

Литература

- 1 Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.113-120.
- 2 Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.68-71.
- 3 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.180-181.

- 4 Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004. – с.11-12.



## Практическое занятие № 12

**Тема: Приказы по личному составу. Виды приказов. Требования, предъявляемые к оформлению приказов по личному составу.**

### Вопросы

1. На какие виды делятся приказы по личному составу? В какой последовательности оформляются пункты приказа смешанного типа?
2. Чем отличается приказ по личному составу от приказа по ОД?
3. По какой схеме оформляется каждый пункт приказа по л/с?
4. Что необходимо указывать в пунктах приказа о приеме на работу или перемещении?
5. Что такое основание? Как оно оформляется, и какие документы можно использовать в качестве основания?
6. Как оформляется ознакомительная роспись в приказах по л/с?
7. Какие требования предъявляются к выписке из приказа по л/с?

### Литература

- 1 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.96-110; 143-145.
- 2 Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004. – с.39-43.

## Практическое занятие № 13

### Тема: **Распоряжения и указания, их виды и назначение.**

#### Вопросы

1. Что такое распоряжение? Кем издаются распоряжения? Какие виды распоряжений выделяют в делопроизводстве?
2. Какие реквизиты включает формуляр распоряжения?
3. Какие требования предъявляют к тексту распоряжения? Как оформляются констатирующая и распорядительная части текста?
4. Что такое указание? Кем они издаются и по каким вопросам?
5. Какие реквизиты включает формуляр указания?
6. Из каких частей состоит текст указания и как эти части оформляются?
7. В чем заключается отличие распоряжения от указания?

#### Литература

1. Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.120-121.
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.70-71.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.178-180.
4. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004. – с.12-13.

## Практическое занятие № 14

**Тема: Справочно-информационные документы, их назначение и виды. Акт, виды актов, правила оформления.**

### Вопросы

1. Какие документы называют справочно-информационными? Назовите их основные виды.
2. Что такое акт? Какие виды актов вы знаете?
3. Что служит основанием для составления акта? Каким должен быть состав комиссии?
4. На какие части делится текст акта? Как оформляется вводная часть текста?
5. Что содержит констатирующая часть акта? В каких случаях она оформляется в виде таблицы?
6. Как оформляются выводы и предложения комиссии? Где оформляется рассылка акта?
7. Кто подписывает акт, и кем он утверждается?

### Литература

1. Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.136-138.
2. Андреева В.И. Делопроеизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.148-151.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.193-197.
4. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004. – с.60-61.

## Практическое занятие № 15

**Тема: Служебная записка. Виды служебной записки. Требования, предъявляемые к оформлению служебной записки.**

### Вопросы

1. Как вы понимаете термины «Служебная записка» и «Докладная записка»? В чем их отличие?
2. Назовите основные виды служебной записки? Чем отличается инициативная записка от информационной?
3. Какова структура служебной записки? Что излагается в констатирующей части служебной записки?
4. Кому может быть адресована служебная записка?
5. В каком случае оформляется объяснительная записка?
6. Какие требования предъявляются к оформлению объяснительной записки?

### Литература

1. Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.143-144.
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.158-161.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.190-192.

## Практическое занятие № 16

**Тема: Деловое письмо и его функции. Классификация писем по функциональным и тематическим признакам. Требования к тексту письма.**

### Вопросы

1. Что такое письмо? Какие функции выполняет служебное письмо?
2. Как классифицируются письма по функциональному признаку? Назовите письма, не требующие ответа.
3. Как классифицируются письма по тематическому признаку?
4. Какие реквизиты включает формуляр письма?
5. Какова структура письма? Какие требования предъявляются к его тексту?
6. В каких случаях оформляется сопроводительное письмо? Какими словами начинается текст этого письма?
7. Какие обязательства берет на себя предприятие, оформляющее гарантийное письмо. Кто подписывает гарантийные письма?
8. Назовите коммерческие письма и каково их назначение? Дайте толкование терминам «оферта» и «рекламация».

### Литература

1. Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006. – с.145-148.
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005. – с.162-165.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005. – с.193-198.

## **Задания для самостоятельной работы**

### Задание № 1.

Составьте гарантийное письмо об оплате ремонта систем отопления и водоснабжения. Адрес предприятия: 675000, пер.Св.Иннокентия, 1, МП ЖРЭП №2.

Недостающие реквизиты и элементы текста составьте самостоятельно.

### Задание № 2.

Составьте письмо-просьбу о посылке каталогов на выпускаемую продукцию с указанием отпускных цен. Подписывает письмо директор магазина “Ермак” И.А.Васильев. Адресат: коммерческая фирма “Орион”. 620219, Екатеринбург, ул. Озерная, 38, тел. 322-04-19, р/счет № 500123741.

Недостающие реквизиты составьте самостоятельно.

### Задание № 3.

Составьте справку для предъявления в военкомат о факте обучения студента на юридическом факультете Амурского государственного университета. Оформите на бланке с угловым расположением реквизитов.

### Задание № 4.

Составьте заявление о предоставлении академического отпуска по состоянию здоровья с 00.00.00. Укажите название документа, на основании которого будет предоставлен академический отпуск. Оформите заявление на бланке формата А 4.

### Задание № 5.

Составьте заявление о досрочной сдаче экзамена (укажите название дисциплины) в связи с предстоящей командировкой в г.Владивосток на Всероссийскую научно-практическую конференцию.

Недостающие реквизиты составьте самостоятельно.

### Задание № 6.

Составьте распоряжение о проведении ремонтных работ в связи с аварийным состоянием отопительной системы в читальном зале № 3. Начальника ремонтно-технической службы Маркова Д.И. обязывают выполнить ремонтные работы в срок до 00.00.00.

Контроль за проведением ремонтных работ возлагают на зав.читальным залом Е.А.Трошину. Подписывает распоряжение проректор АРиПР Л.В.Соловьева.

Задание № 7.

Составьте приказ о составлении графика отпусков на 2007 г. АмГУ, приказ, № 375-ок, 00.00.00, г.Благовещенск. Руководителям структурных подразделений представить в отдел кадров списки сотрудников с указанием предполагаемого срока очередного отпуска до 00.00.00.

Отделу кадров составить сводный график отпусков и представить на утверждение до 00.00.00.

Остальные пункты и недостающие реквизиты оформите самостоятельно.

Задание № 8.

Составьте приказ об изменении графика работы строительного отдела ООО “Атик” в связи с производственной необходимостью, в котором начальнику строительного отдела приказано организовать работу в субботние дни в период с 00.00.00 по 00.00.00.

Контроль за исполнением приказа возлагается на зам.директора по строительству Г.А.Сергеева. Подписывает приказ директор ООО “Атик” В.В.Павлов.

Задание № 9.

Составьте докладную записку на имя начальника учебно-методического отдела АмГУ о том, что компьютерная лаборатория № 326 оснащена машинами устаревших моделей, что отрицательно сказывается на качестве подготовки будущих специалистов.

Предложите заменить эти машины современными моделями.

### **Требования к зачету.**

1. Посещение всех аудиторных занятий.
2. Знание теоретического материала в пределах программы курса.
3. Активная работа на практических занятиях.
4. Подготовка сообщений и выступлений по теме занятия.
5. Самостоятельная подготовка и выполнение практических заданий и упражнений согласно плану.
6. Выполнение самостоятельных, проверочных и контрольных работ.
7. Посещение консультаций по данной дисциплине.

### **Вопросы к зачету**

1. Общение. Условия и виды общения. Роль общения в жизни человека.
2. Речевая ситуация. Роль коммуникантов в процессе общения.
3. Деловое общение. Определение, особенности, разновидности. Отличие делового общения от бытового.
4. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
5. Деловое совещание и его виды. Факторы успеха в проведении делового совещания.
6. Деловые переговоры. Структура и стратегия ведения деловых переговоров.
7. Этикет и протокол деловых встреч.
8. Деловые разговоры по телефону. Основные правила телефонного общения, типичные темы телефонных разговоров. Этикет телефонного разговора.
9. Спор. Классификация споров. Полемические приемы.
10. Конфликты. Виды, причины, пути разрешения конфликтных ситуаций.
11. Деловая документация. Информация, документ. Виды документов.
12. Нормативные документы, регламентирующие правила составления и оформления служебных документов.



13. Делопроизводство. Основные функции, выполняемые службой делопроизводства.
14. Реквизиты служебного документа. Какие реквизиты являются обязательными?
15. Состав и последовательность реквизитов, установленных формуляром-образцом.
16. Оформление реквизитов «индекс» документа, «дата», «резолуция».
17. Оформление реквизитов «виза», «заголовок», «заверение» копии документа или выписки из документа.
18. Оформление реквизитов «исполнитель» документа, «гриф согласования» документа, «приложение к тексту документа».
19. Оформление реквизитов «подпись», «код по ОКПО», «гриф ограничения доступа к документу».
20. Оформление реквизитов «текст», «гриф утверждения», «отметка о контроле документа», «адрес».
21. Организационные документы. Виды организационных документов. Оформление организационных документов.
22. Распорядительные документы. Виды распорядительных документов. Оформление распорядительных документов.
23. Приказ. Виды приказов. Требования, предъявляемые к тексту приказов по ОД.
24. Приказ по личному составу. Требования, предъявляемые к тексту приказа по личному составу.
25. Распоряжение. Требования, предъявляемые к составлению распоряжений.
26. Протокол. Выписка из протокола. Требования, предъявляемые к составлению протокола и выписки из протокола.
27. Акты. Виды актов, правила оформления актов.
28. Справочно-информационные документы. Виды справочно-информационных документов.

29. Служебная записка. Виды служебной записки. Требования, предъявляемые к оформлению служебной записки.
30. Служебное письмо. Виды служебных писем. Основные реквизиты служебного письма.
31. Сопроводительное письмо. Текст сопроводительного письма. Модели синтаксических конструкций, используемых при составлении данного письма.
32. Коммерческое письмо. Виды коммерческих писем. Требования, предъявляемые к составлению коммерческого письма.
33. Договор. Виды договоров. Требования, предъявляемые к составлению договора.

### **Учебно-методические материалы по дисциплине**

#### Основная литература

- 1 Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие на основании новых нормативов – 10-е изд. переработанное и дополненное. – М., 2005.
- 2 Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. Учебно-практическое пособие. М., КНОРУС, 2006.
- 3 Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий: Учебное пособие. – СПб, 2003.
- 4 ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
- 5 Демин Р.С. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. – 2-е изд. переработанное и дополненное. – СПб., 2005.
- 6 Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учебное пособие – 4-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2005.
- 7 Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М., Колесников В.Н. Делопроизводство на малом предприятии. – М., 2006.

- 8 Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М., 2004.
- 9 Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: Учебник. – 5-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2006.
- 10 Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями – 2-е изд. исправленное и дополненное. – М.: Омега, 2006.
- 11 Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: Юстицинформ, 2006.
- 12 Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990.
- 13 Рогожин М.Ю. Делопроизводство в кадровой службе: учебно-практическое пособие. – М.: Проспект, 2006.
- 14 Русский язык и культура речи: Учебник. Под ред. проф. В.И. Максимова – 2-е изд. М.: Гардарики, 2004.
- 15 Стенюков М.В. Делопроизводство (конспект лекций). – М.: «Приориздат», 2005.
- 16 Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. – М., 2004.
- 17 Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – М., 2004.

#### Дополнительная литература

- 1.Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: учебное пособие для студентов экономических вузов и колледжей – 2-е изд. – Ростов н/Д «Феникс», 2000.
- 2.Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: Учебное пособие – 2-е изд. ИНФРА-М. – Москва-Новосибирск, 2002.
- 3.Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов. – М., 2000.
- 4.Кудрявцева Т.С., Пухаева Л.С. Деловое общение. СПб., 1997.

- 5.Л.А. Введенская Культура речи: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д, 2001.
- 6.Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. – 3-е изд. – Ростов н/Д, 2002.
- 7.Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 1995.
- 8.Лихачев М.Т. Документы и делопроизводство: Справочное пособие. – М., 1991.
- 9.Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, 1999.
- 10.Романов А.А. Грамматика деловых бесед, 1995.
- 11.Соснин В.А. Учимся общению: взаимопонимание, переговоры, тренинг. М., 1993.
- 12.Сухарев В.И. Этика и психология делового человека. – М.: Агентство «ФАИР», 1997.
- 13.Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Инфра-М, 1994.

## СОДЕРЖАНИЕ

Цели и задачи дисциплины.....	3
Содержание дисциплины и формы работы.....	5
Самостоятельная работа студентов.....	6
Основные термины курса.....	7
Практические занятия.....	16
Задания для самостоятельной работы.....	32
Требования к зачету.....	34
Вопросы к зачету.....	34
Учебно-методические материалы по дисциплине:	
Основная литература.....	36
Дополнительная литература.....	37