

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

*Институт «Высшая школа государственного управления»*

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор Института ВШГУ РАНХиГС

О.И. Кондратенко

«10» апреля 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации

**«Как грамотно вести деловую переписку и отвечать на  
обращения граждан»**

---

(наименование программы)

Москва 2025

**Разработчики:**

Ю.В. Арманд,  
директор центра современных коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

А.Ф. Фадеев,  
заместитель  
директора центра современных коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

**Руководитель программы:**

Ю.В. Арманд,  
директор центра современных коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

А.Ф. Фадеев,  
заместитель  
директора центра современных коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ от «10» апреля 2025 г., протокол № 04.

## **Содержание**

1. Общая характеристика программы .....	4
1.1. Цель реализации .....	4
1.2. Нормативная правовая база.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	6
1.4. Категория слушателей.....	8
1.5. Формы обучения и сроки освоения.....	9
1.6. Период обучения и режим занятий.....	9
1.7. Документ о квалификации .....	9
2. Содержание программы повышения квалификации.....	10
2.1. Календарный учебный график .....	10
2.2. Учебный план.....	11
3. Организационно-педагогическое обеспечение .....	17
3.1. Кадровое обеспечение .....	17
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы .....	20
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	21
4. Оценка качества освоения программы .....	24

## 1. Общая характеристика программы

### 1.1. Цель и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Как грамотно вести деловую переписку и отвечать на обращения граждан*» разработана в рамках приоритетных направлений профессионального развития федеральных государственных гражданских служащих для осуществления их обучения на основании государственного образовательного сертификата на дополнительное профессиональное образование гражданского служащего в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации<sup>1</sup>.

**Целью реализации программы** является повышение профессионального уровня федеральных государственных служащих в рамках имеющейся квалификации, совершенствование и развитие компетенции, необходимой для более эффективного осуществления деловой письменной коммуникации в системе государственной службы.

#### **Задачи реализации программы:**

- изучить основы деловой письменной коммуникации на государственной службе;
- освоить стандарты и правила составления служебных документов;
- развить навыки ведения эффективной деловой переписки;
- освоить навыки эффективной работы с обращениями граждан;
- освоить современные инструменты визуализации данных;
- научиться разрабатывать эффективные презентации и визуальные материалы;
- научиться использовать технологии искусственного интеллекта для подготовки документов;
- изучить техники подготовки выступлений и ответов на вопросы;
- научиться применять методы упрощения при разъяснении государственных инициатив.

### 1.2. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 28.02.2025г.).
2. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444).
3. Приказ Минобрнауки России от 12.09.2013 № 1061 (ред. от 13.12.2021) «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» (зарегистрировано в Минюсте России 14.10.2013 № 30163).
4. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом

---

<sup>1</sup> 1) Указ Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (вместе с «Положением о порядке осуществления профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации») [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_318654/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/).

2) Постановление Правительства РФ от 18.05.2019 № 619 «О государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданского служащего Российской Федерации» (вместе с «Положением о государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданского служащего Российской Федерации») [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_325003/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_325003/).

Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н (зарегистрирован в Минюсте России 15 июля 2020 г. № 58957).

5. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

6. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. № 02-835 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

7. Приказ РАНХиГС от 09 декабря 2024 года № 02-2499 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ-программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки, утвержденный приказом от 13 августа 2021 года №02-835».

8. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

9. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

10. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 г. № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

11. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн).

12. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).

13. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.

14. *Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:*

– «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изм. от 28.12.2024).

– ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021).

– «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.

– «Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих» (утв. Минтрудом России) [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_219036/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_219036/).

### 1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

#### Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1. Коммуникативная	ОПК-7 <sup>2</sup> - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знать: – условия, принципы, механизмы взаимодействия органов власти, бизнеса и гражданского общества, систему взаимодействия, которая функционирует как различные институты государства и общества; – современные нормы и грамматику в деловой переписке и документации; правила оформления составления служебных документов	Уметь: – организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов власти с гражданским обществом; – применять нормы русского языка в деловой переписке; – составлять структурированные служебные документы; – эффективно взаимодействовать с гражданами в письменной форме; – подготавливать аналитические материалы и отчеты; – разрабатывать презентации и визуальные материалы; – вести коммуникацию в социальных сетях в соответствии с установленными стандартами; – редактировать тексты, устраняя стилистические и языковые ошибки	Владеть навыками: опытом выстраивания эффективного взаимодействия и сотрудничества с институтами публичной власти, гражданского общества; эффективной коммуникации в социальных сетях
ВД 2. Документационное обеспечение деятельности организаций	ПСК-1 <sup>3</sup> - организация работы с документами	Знать: нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; виды документов, их назначение; требования, предъявляемые к документам	Уметь: работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации; применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности; применять правила	Владеть навыками: прием и первичная обработка входящих документов; обработка и отправка исходящих документов; информационно-справочной работы

<sup>2</sup> Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1016 (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2020 г. № 59497).

<sup>3</sup> Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н (В/01.5).

		соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации; систему электронного документооборота	русского языка	
--	--	--	----------------	--

#### **1.4. Категория слушателей**

К освоению программы допускаются: федеральные государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы всех категорий и групп должностей.

Требования к уровню профессионального образования: среднее профессиональное образование, высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

#### **1.5. Формы обучения и сроки освоения**

Форма обучения – очная (с применением дистанционных образовательных технологий).

Общая трудоемкость программы составляет 36 академических часов контактной работы со слушателем с применением дистанционных образовательных технологий.

#### **1.6. Период обучения и режим занятий**

Период обучения составляет 1 неделя 4 дня (см. табл. 2.1.1).

Режим занятий: по 2-6 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 150 человек, практической (семинарской) группы – 150 человек.

#### **1.7. Документ о квалификации**

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

### **2. Содержание программы повышения квалификации**

#### **2.1. Календарный учебный график**

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

<b>Период обучения – 1 неделя 4 дня</b>	
1 неделя	4 дня
УЗ ДОТ	УЗ ДОТ/ ИА ДОТ

*Календарный учебный график выполнен с помощью следующих условных обозначений:  
УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.  
ИА ДОТ – итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.*

## 2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

### Учебный план

по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации  
 «Как грамотно вести деловую переписку и отвечать на обращения граждан»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции					
			В том числе				Всего		В том числе				Всего									
			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19				
1.	Современные нормы и грамматика деловой переписки	8							8	4		4						ОПК-7 ПСК-1				
2.	Письменные ответы на запросы граждан: стратегии и практика	4							4			4						ОПК-7 ПСК-1				
3.	Разработка аналитических отчетов и материалов	4							4	2		2						ОПК-7 ПСК-1				
4.	Стиль и особенности деловой переписки	4							4	2		2						ОПК-7 ПСК-1				
5.	Оформление и стандарты служебных документов	4							4	2		2						ОПК-7 ПСК-1				
6.	Создание визуально привлекательных и информативных презентаций	6							6	4		2						ОПК-7 ПСК-1				
7.	Эффективные коммуникации в социальных сетях	4							4	2		2						ОПК-7 ПСК-1				
<b>Итого:</b>		<b>34</b>							<b>34</b>	<b>16</b>		<b>18</b>										
<b>Итоговая аттестация:</b>		<b>2</b>	<b>тестирование</b>												<b>2/3</b>							
<b>Всего:</b>		<b>36</b>							<b>34</b>	<b>16</b>		<b>18</b>				<b>2</b>						

## 2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1.

### Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Современные нормы и грамматика деловой переписки	Общие нормы русского языка в деловом общении. Современные тенденции в русском языке. Точность и чистота выражений в деловой переписке. Типичные ошибки в деловых документах и переписке.
Тема 2. Письменные ответы на запросы граждан: стратегии и практика	Разработка грамотных и структурированных писем-ответов на запросы граждан. Поддержание уважительного и нейтрального стиля в официальной переписке. Разбор и решение сложных и конфликтных ситуаций в письменной форме.
Тема 3. Стиль и особенности деловой переписки	Основы делового стиля: формальный и профессиональный подход. Структура деловых писем: стандартные элементы. Написание писем для различных целей (запросы, предложения, благодарности). Особенности электронной переписки в профессиональной среде.
Тема 4. Разработка аналитических отчетов и материалов	Методы подготовки аналитических документов для обоснования решений. Построение логичной структуры аналитического текста для ясности изложения. Практические шаги по оформлению отчетов: от языка до визуальных элементов.
Тема 5. Оформление и стандарты служебных документов	Форматы служебных документов (докладные записки, служебные записки, отчеты). Требования к языковой грамотности и оформлению текстов. Работа с шаблонами: повышение эффективности и автоматизация.
Тема 6. Создание визуально привлекательных и информативных презентаций	Основные принципы построения презентаций: логика и структура. Дизайн: как сделать материал понятным и запоминающимся. Инструменты и программное обеспечение для создания презентаций
Тема 7. Эффективные коммуникации в социальных сетях	Особенности составления текстов для социальных сетей. Организация взаимодействия с аудиторией через социальные платформы. Использование визуального сопровождения для повышения вовлеченности.

### **3. Организационно-педагогическое обеспечение**

#### **3.1. Кадровое обеспечение**

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, специальную подготовку по использованию ДОТ в учебном процессе, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющие навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в Программе является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

Все преподаватели имеют ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной области.

Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Как грамотно вести деловую переписку и отвечать на обращения граждан*» относится к «первой» стоимостной группе.

Таблица 3.1.1

## Сведения о профессорско-преподавательском составе

1	2	3	4	5	6	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы)
						Всего	В том числе по преподаваемой теме	
Ефремов Валерий Анатольевич	Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, филолог	-	Института лингвистических исследований РАН (г. Санкт-Петербург), ведущий научный сотрудник.  Дополнительное место работы – договор ГПХ	Доктор филологических наук, профессор	24	24	24	Тема 1. Современные нормы и грамматика деловой переписки
Искакова Ирина Наимовна	Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, бакалавр регионоведения		Аналитический центр при Правительстве РФ, начальник Управления общественных связей.  Дополнительное место работы – договор ГПХ	б/з, б/с	20	5	5	Тема 4. Разработка аналитических отчетов и материалов
Петухова Светлана Валерьевна	Новосибирский институт народного хозяйства, менеджмент, экономист	-	ФГБОУ «Новосибирский государственный университет экономики и управления «Нинх», заведующий кафедрой Дополнительное место работы – договор ГПХ	Кандидат экономических наук, доцент	33	28	15	Итоговая аттестация  Председатель ИАК

Пономаренко Михаил Юрьевич	Уральский государственный педагогический университет, переводчик (английский и немецкий)		Директор по развитию, сооснователь контент- бюро «Ишь, Миш!», автор Telegram-канала «Соцсети для госслужащих».  Дополнительное место работы –внешний совместитель, договор ГПХ	-	11	4	4	Тема 7. Эффективные коммуникации в социальных сетях
Садовой Дмитрий Юрьевич	Московская открытая социальная академия, дизайнер		Агентство корпоративных коммуникаций «Цифродинамика», генеральный директор.  Дополнительное место работы – договор ГПХ	-	14	4	4	Тема 6. Создание визуально привлекательных и информационных презентаций
Селезнева Лариса Васильевна	Калининский государственный университет, филолог	-	Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, профессор кафедры РСИМК.  Дополнительное место работы – договор ГПХ	Доктор филологических наук, профессор	34	23	23	Тема 3. Стиль и особенности деловой переписки
Семенец Ольга Павловна	Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, филолог		Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Доцент кафедры русского языка  Дополнительное место работы – договор ГПХ	Кандидат филологических наук, доцент	21	21	21	Тема 5. Оформление и стандарты служебных документов
Фролкина Татьяна Николаевна	Краснодарский государственный университет культуры и	-	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия,	-	9	7	2	Тема 2. Письменные ответы на запросы граждан:

	искусств, музеевед		менеджер Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда					стратегии и практика Тема 3. Стиль и особенности деловой переписки
Шлентова Анастасия Евгеньевна	РУДН, магистратура, направление «Международные отношения»	1. Переводчик в сфере профессиональной коммуникации (английский язык) 2. Переводчик в сфере профессиональной коммуникации (французский язык) 3. Специалист в области управления международной деятельностью 4. Учитель, преподаватель истории	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, ведущий специалист.  Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	-	5	1	1	Тема 2. Письменные ответы на запросы граждан: стратегии и практика  Секретарь ИАК

### **3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы**

РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы повышения квалификации, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения. Вебинары проводятся в режиме видеоконференции на платформе МТС Линк.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале ВШГУ.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например: программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет (например, Google).

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

### **3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

#### **Примерные задания для проведения практических занятий**

##### **1. Какие типы слайдов бывают?**

- А. Титульный
- Б. Комплексный
- В. Проходной
- Г. Для чтения
- Д. Разделительный

##### **2. Сколько цветов рекомендовано использовать на слайде?**

- А. Не более 2
- Б. От 1 до 4
- В. От 2 до 6
- Г. Не более 8

##### **3. Какой размер шрифта лучше использовать в презентации для выступления?**

- А. Минимум 5 пунктов
- Б. Минимум 8 пунктов

- В. Минимум 12 пунктов
- Г. Минимум 30 пунктов
- Д. Минимум 42 пункта

**4. Укажите, какая из перечисленных задач коммуникации не относится к работе органов власти в соцсетях:**

- А. Донесение официальной информации до граждан
- Б. Закрепление доверия к деятельности органа власти
- В. Формирование спроса на товары и услуги, произведенные в стране
- Г. Демонстрация открытости между государством и гражданами

**5. За какой проступок допускается блокировка пользователя и удаление его комментария из сообщества?**

- А. Если пользователь регулярно оставляет комментарии, не относящиеся к теме публикации или группы.
- Б. Пользователь оскорбляет других участников группы.
- В. Пользователь использует нецензурные выражения.
- Г. Если пользователь размещает в комментариях коммерческую информацию.
- Д. Все вышеперечисленное, если это предусмотрено правилами сообщества.

**6. Верно ли высказывание? Существует 4 типа коммуникаций: уверенная, агрессивная, манипулятивная, пассивная.**

- А. Да, верно.
- Б. Нет, их больше.

**7. Уместен ли канцелярит в устном общении с гражданами?**

- А. Да
- Б. Нет

**8 Уместен ли канцелярит в письменном общении с гражданами?**

- А. Да
- Б. Нет

**9. В каком случае можно использовать аббревиатуры и термины в общении с гражданами?**

- А. Если у вас мало времени
- Б. Если вы уверены, что гражданин знаком с используемыми вами словами
- В. Если вы сами не знаете точного значения этих слов, но они есть в НПА
- Г. В любом из перечисленных выше случаев

**10. Активный или пассивный залог более уместен в письменном общении с гражданами?**

- А. Активный
- Б. Пассивный

**11. Выберите вариант, не соответствующий лексической норме (словесная избыточность):**

- А. Сверх плана в истекшем квартале торгующим организациям была сдана дополнительная продукция.
- Б. Как и следовало ожидать, ситуация прояснилась в ближайшее время.
- В. Сердечно поздравляем всех сотрудников с наступающим Новым годом и Рождеством!
- Г. На свободные вакансии просим присыпать резюме по электронной почте.

## **12. Выберите вариант, соответствующий лексической норме.**

Нельзя не ... значения даже небольшим недостаткам в работе.

- А. придавать
- Б. уделять

### **Нормативно-правовые документы:**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/).
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изм. и доп. от 08 августа 2024г.) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_48601/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/).
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. и доп. от 28 декабря 2024г.) [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/c75556cf6fc05793e3c6315a7101fb59e6af9b02/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/c75556cf6fc05793e3c6315a7101fb59e6af9b02/).
4. Федеральный закон от 29 декабря 2022 г. № 585-ФЗ «О внесении изменений в статью 15.1 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и статью 4 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_436122/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436122/);
5. Федеральный закон от 29.12.2022 № 584-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_436123/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436123/).
6. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 23 апреля 2011 г. № 275 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071501/>.
7. Приказ Росархива (Федеральное архивное агентство) от 11 апреля 2018 г. №44 «Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71920678/>.
8. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_318654/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/).
9. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 (ред. от 25.08.2021) «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_89509/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/).
10. «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года» (утв. Правительством РФ 29.09.2018) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_307872/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_307872/).

### **Основная литература:**

1. Арбатская, О. А. Русский язык и культура речи. Практический курс: учебное пособие для вузов / О. А. Арбатская. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 117 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19136-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555996>.
2. Арямнова В.В. Влияние СМИ на общественное мнение: теории, способы противостояния пропаганде// Результаты современных научных исследований и разработок. сборник статей XIX Всероссийской научно-практической конференции. Пенза, 2023. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50152973>.

3. 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>.
4. Баженов, Р. И. Интеллектуальные информационные технологии в управлении: учебное пособие / Р. И. Баженов. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 124 с. — ISBN 978-5-4497-1864-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127570.html>.
5. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/94281.html>.
6. Гурьева Н.Ю. Статья: Современные коммуникативные стратегии в ведении деловой переписки «Делопроизводство», 2022, № 2. — URL: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=PKBO&n=55383#hSWNFkTFOGpbKP1N>.
7. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>.
8. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — ISBN 978-5-4497-1367-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115017.html>.
9. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567676>.
10. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16172-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/russkiy-yazyk-v-delovoye-dokumentacii-530556#page/1>.
11. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>.
12. Козырев, В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: учебник и практикум для вузов / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07089-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537822>.
13. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.
14. 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>.
15. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>.
16. Кузнецов, И. Н. Ведение деловой документации: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 259 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17003-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/vedenie-delovoy-dokumentacii-544968>.
17. Кульназарова, А. В. Цифровые технологии в рекламе и связях с общественностью: учебник / А. В. Кульназарова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 149 с. — ISBN 978-5-4497-2057-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128352.html>.
18. Лекант, П. А. Русский язык: справочник для среднего профессионального образования / П. А. Лекант, Н. Б. Самсонов; под редакцией П. А. Леканта. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06698-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562140>.
19. Лекант, П. А. Современный русский язык. Синтаксис. Сборник упражнений: учебное пособие для вузов / П. А. Лекант, А. В. Канафьева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06571-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/53827>.
20. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540>.
21. Пигуловский, В. О. Культура и визуальные коммуникации: учебное пособие / В. О. Пигуловский. — Саратов: Вузовское образование, 2022. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-0832-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120829.html>.
22. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560029>.
23. Русский язык и культура речи: теория: учебное пособие / составители И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-1806-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125349.html>.
24. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / Т. И. Сурикова, Н. И. Клушина, И. В. Анненкова, Г. Я. Солганик ; под редакцией Г. Я. Солганика. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03822-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559645>.
25. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560464>.

26. Современный русский язык: учебник для вузов / П. А. Лекант, Е. И. Диброва, Л. Л. Касаткин, Е. В. Клобуков; под редакцией П. А. Леканта. — 5-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9883-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535763>.
27. 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>.
28. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20343-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560174>.
29. Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20349-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561049>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Андреева Ю. С. Министерство доверия. Как государству общаться с гражданами – М.: Фонтографика, 2023. – 240с. – ISBN 978-5-6048900-1-1. – Текст: электронный [сайт]. – URL: [https://www.ranepa.ru/images/News/2023/ministerstvo\\_doveriya.pdf](https://www.ranepa.ru/images/News/2023/ministerstvo_doveriya.pdf).
2. Гордина, Е. А. Деловая и дипломатическая переписка = Business And Diplomatic Correspondence: учебное пособие / Е. А. Гордина, Л. С. Афанасьева. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИХ», 2018. — 143 с. — ISBN 978-5-7014-0882-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87104.html>.
3. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.
4. Информация – коммуникация – документ (ИКД-2020): сб. науч. ст. по материалам I Всерос. науч.-практ. конф. (с междунар. участием) (г. Пенза, 24–25 сентября 2020 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой, О. И. Семянковой. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2020. – 174 с. ISBN 978-5-907364-36-3. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://elib.pnzgu.ru/files/eb/aSUXEf6SSGL.pdf>.
5. Ильяхов, М. Текст по полочкам: краткое пособие по деловой переписке / М. Ильяхов. — Москва: Альпина Паблишер, 2022. — 176 с. — ISBN 978-5-9614-7450-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122540.html>.
6. Калошина, Т. Ю. Документационное обеспечение работы с персоналом в цифре и на бумаге: учебное пособие / Т. Ю. Калошина. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4728-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126489.html>.
7. Косоруков, А. А. Цифровизация государственного управления: учебное пособие / А. А. Косоруков. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 242 с. — ISBN 978-5-4497-1785-6. —

- Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123297.html>.
8. Овсянникова, О. А. Этика государственной службы и государственного служащего / О. А. Овсянникова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-507-45401- — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/267380>. — Режим доступа: для авториз. Пользователей.
9. Никитина, А. С. Управление человеческими ресурсами в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12784-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-chelovecheskimi-resursami-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-519151#page/1>
10. Решетникова, Е. В. Русский язык и основы деловых коммуникаций: учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 104 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117111.html>.
11. Фионова Л. Р. — Основные вопросы этики и этикета государственного служащего: учеб. пособие. — Пенза: Изд-во ПГУ, 2021. — 100 с. — ISBN 978-5-907364-96-7. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://elib.pnzgu.ru/files/eb/liUTViBbw9yX.pdf>.

### **Интернет-ресурсы:**

- Главред [сайт]. — URL: <https://glvrd.ru/>
  - Счетная палата РФ - Открытость правительства в России. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://ach.gov.ru/page/government-openness>
  - Национальные проекты России. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://xn--80aaparmpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/>
- Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://goodetiket.ru/delovoij-etiket/etiket-gossluzhashhhih>

### **Справочные системы:**

- <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
- <https://rusneb.ru/> - Национальная электронная библиотека
- <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
- <https://www.rambler.ru/> - Поисковая система
- <https://yandex.ru/> - Поисковая система
- <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
- <https://www.garant.ru/> - Гарант

## **4.Оценка качества освоения программы**

### **4.1. Формы и объем итоговой аттестации**

Итоговая аттестация проводится в виде зачета в форме тестирования (с применением ДОТ).

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе.

Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают

соответствующие документы о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации из числа сотрудников РАНХиГС и других организаций.

### **Примерные вопросы для подготовки к итоговой аттестации**

1. Какой фактор является ключевым для обеспечения ясности и доступности письменного текста?

- a) Максимальное использование профессиональных терминов
- b) Адаптация языка и стиля под целевую аудиторию**
- c) Строгое следование формальному деловому стилю

2. Что из перечисленного помогает структурировать информацию в длинном документе?

- a) Размещение всего текста в один сплошной блок
- b) Использование заголовков, подзаголовков и абзацев**
- c) Применение сложных грамматических конструкций

3. Какой прием позволяет сделать текст более живым и облегчает его восприятие?

- a) Обилие номенклатурных названий и аббревиатур
- b) Использование конкретных примеров и иллюстраций**
- c) Изобилие канцеляризмов и штампов

4. В каком случае допустимо применение профессиональной лексики в тексте?

- a) В любом случае, поскольку это признак компетентности
- b) Когда это оправдано аудиторией и помогает точнее выразить мысль**
- c) Профессиональную лексику следует полностью исключить

5. Как можно эффективно подчеркнуть ключевую мысль в письменном документе?

- a) Спрятать ее в середину длинного параграфа
- b) Вынести во вступление, заключение или отдельный короткий абзац**
- c) Сформулировать максимально витиевато и сложно

6. Какое из качеств делового письма особенно важно учитывать в переписке с гражданами?

- a) Излишняя лаконичность в ущерб ясности
- b) Доброжелательность и ориентация на потребности получателя**
- c) Без эмоциональность и сухость изложения

7. Как бы вы описали главное отличие текстов в социальных сетях от традиционной деловой переписки?

- a) Развлекательность в ущерб информативности

**b) Большая свобода стиля, нацеленность на живой диалог**

с) Полное отсутствие правил и стандартов

8. Что важнее в коммуникации госоргана в социальных сетях?

а) Регулярная публикация любого контента для активности

**b) Предоставление полезной информации с учетом запросов аудитории**

с) Строгое следование бюрократическому стилю

9. С чего следует начинать подготовку любого письменного документа?

а) С подбора самых сложных терминов для солидности

**b) С определения цели, основной идеи и желаемого результата**

с) С поиска шаблона для копирования

10. Какая рекомендация является ключевой для улучшения стиля письменной речи?

а) "Как можно длиннее и заумнее"

**b) "Кратко, ясно, по делу"**

с) "Строго по шаблону"

11. Как лучше всего структурировать текст электронного письма?

а) Написать все одним сплошным абзацем

**b) Выделить приветствие, основную часть и подпись, разбить на короткие абзацы**

с) Максимально усложнить форматирование

12. Какой совет вы бы дали для повышения убедительности делового письма?

а) Использовать очень эмоциональный тон

**b) Подкреплять основные тезисы фактами и доказательствами**

с) Применять только императивные конструкции

13. Чем чревато использование излишне сложных предложений и профессионального жаргона в переписке с гражданами?

а) Поможет подчеркнуть статус и экспертизу ведомства

**b) Затруднит понимание и может вызвать негативную реакцию**

с) Не имеет никакого значения

14. Как лучше реагировать на негативный или грубый комментарий в социальных сетях?

а) Игнорировать

**b) Дать вежливый развернутый ответ по существу вопроса**

с) Ответить в таком же грубом тоне

15. Какой должна быть оптимальная длина предложения в деловом документе?

а) Чем длиннее, тем солиднее

**b) В пределах 20 слов для ясности и удобства чтения**

с) Всегда ровно 10 слов

16. Зачем нужна короткая и информативная тема электронного письма?

а) Для демонстрации креативности автора

**b) Для привлечения внимания адресата и упрощения обработки**

с) Для украшения письма

17. Какой критерий является главным при выборе обращения в деловом письме?

а) Максимальная формальность

**b) Соответствие адресату и контексту переписки**

с) Наличие устаревших этикетных фраз

18. Зачем в письме важно выражать признательность и уважение к адресату?

а) Этикетная формальность, не имеет значения

**b) Укрепляет позитивное взаимодействие и настраивает на сотрудничество**

с) Не имеет смысла, только отвлекает от дела

19. Как цифры в тексте влияют на его восприятие?

а) Только усложняют документ

**b) Структурируют большой объем данных и облегчают анализ**

с) Никак не влияют

20. Какой из перечисленных приемов улучшает читаемость текста в электронной среде?

- a) Центрирование и выравнивание по ширине
- b) Использование маркированных и нумерованных списков**
- c) Максимальное уплотнение текста без пробелов

21. С какой целью в текстах имеет смысл использовать примеры из практики?

- a) Чтобы увеличить объем текста
- b) Чтобы пояснить сложные идеи и удержать интерес читателя**
- c) Чтобы запутать читателя

22. Какая рекомендация верна для составления эффективного информационного сообщения?

- a) Начинать с длинного вступления
- b) Вынести главное в первый абзац по принципу "перевернутой пирамиды"**
- c) Спрятать суть в середину текста

23. Зачем госслужащему навыки редактирования и корректуры текста?

- a) Не нужны, есть специальные сотрудники
- b) Позволяют улучшать качество и ясность всех письменных коммуникаций**
- c) Нужны только профессиональным редакторам

24. Использование активного залога в тексте:

- a) Запутывает читателя
- b) Позволяет расставить акценты, упростить текст и сократить объем**
- c) Не имеет значения

25. Какой прием повышает убедительность текста?

- a) Обильное цитирование
- b) Логичность и последовательность аргументов**
- c) Обилие эмоциональных высказываний

26. Уместно ли использовать уменьшительно-ласкательные суффиксы в деловой переписке?

- a) Да, это проявление заботы об адресате
- b) Нет, это нарушение субординации и делового этикета**
- c) Можно с любым адресатом

27. Что в первую очередь демонстрирует параллельная конструкция предложений в тексте?

- a) Креативность автора
- b) Ясность и логика изложения**
- c) Сложность текста

28. Какую роль в официальной переписке играют вспомогательные слова?

- a) Запутывают читателя и отвлекают от сути
- b) Структурируют текст, показывают связи между идеями**
- c) Не имеют смысловой нагрузки

29. Уместно ли в рабочей переписке между госслужащими использовать смайлики?

- a) Да, это оживляет текст
- b) Нет, это не соответствует деловому стилю общения**
- c) По желанию автора

30. Какова цель составления документа в соответствии со стандартами делопроизводства?

- a) Усложнить работу с документом
- b) Упростить его использование, хранение и поиск в базе**
- c) Исключительно формальное требование

## **Критерии оценки обучающихся на итоговую аттестацию**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
<b>зачтено</b>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил не менее 50% заданий
<b>не зачтено</b>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил менее 50% заданий

### **4.2. Характеристика результатов освоения программы**

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 4.2.1  
Характеристика результатов освоения программы

<b>Компетенция (код, содержание)</b>	<b>Индикаторы</b>
ОПК-7 - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знает основные подходы к эффективной письменной коммуникации с гражданами; лингвистические нормы и правила русского языка для подготовки деловых документов; стандарты оформления и содержания официальных служебных документов;</li> <li>– умеет разрабатывать чёткие и структурированные документы, включая служебные записки и письма; формулировать письма в деловом стиле, учитывая особенности их назначения; создавать аналитические отчёты, презентации и пояснительные материалы; использовать цифровые инструменты для ведения коммуникации через социальные сети; проводить редакторскую обработку текстов с устранением грамматических и стилистических ошибок; эффективно вести официальные аккаунты в социальных сетях;</li> <li>– умеет применять правила и нормы делового языка для профессиональной переписки при взаимодействии с гражданами для решения запросов; при подготовке комплексных аналитических записок с акцентом на их понятность и наглядность;</li> <li>– умеет разрабатывать визуальные материалы для сопровождения текстов и презентаций.</li> </ul>
ПСК-1 - организация работы с документами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знает нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации, правила оформления и составления различных видов документов;</li> <li>– умеет работать с документами, соблюдая требования к их подготовке и оформлению и применяя правила русского языка.</li> </ul>