

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
«15» мая 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«Современная деловая переписка и письменные коммуникации
с гражданами»**

(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

Руководители 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 «15» мая 2025 г., протокол № 05.

Содержание

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	6
1.4. Категория слушателей	7
1.5. Формы обучения и сроки освоения	7
1.6. Период обучения и режим занятий	8
1.7. Документ о квалификации	8
2. Содержание программы повышения квалификации	9
2.1. Календарный учебный график	9
2.2. Учебный план	10
3. Организационно-педагогическое обеспечение программы	12
3.1. Кадровое обеспечение	12
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	17
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	17
4. Оценка качества освоения программы	24
4.1. Формы и объем текущего контроля успеваемости	24
4.2. Формы и объем итоговой аттестации	24
4.3. Характеристика результатов освоения программы	27

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современная деловая переписка и письменные коммуникации с гражданами» разработана в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2023 года № 1019-р и поручением Президента Российской Федерации (Пр-2180 от 16.11.2022) в целях создания условий для кадрового обеспечения достижения национальных целей развития Российской Федерации и реализации мероприятий программы социально-экономического развития Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей.

Программа актуальна и своевременна тем, что связана с необходимостью достижения корректности административного языка для правильного применения законов РФ и верной интерпретации концепций и стратегий, что повысит способность представителей органов власти иных регионов к развитию и эффективному управлению, созданию взаимопонимания с гражданином - главным потребителем государственных услуг.

Реализация программы повышения квалификации осуществляется Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации совместно с Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Мелитопольский государственный университет» в сетевой форме в рамках договора о сетевой форме реализации образовательной программы и направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Целью реализации программы является повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, совершенствование навыков письменных коммуникаций, необходимых для осуществления эффективной профессиональной деятельности в сфере государственного и муниципального управления.

Задачами реализации программы являются:

- 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;
- рассмотреть особенности коммуникации в социальных сетях.

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 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/.

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 ¹ - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<i>Знать:</i> – 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	<i>Уметь:</i> – 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	<i>Владеть навыками:</i> Опыт выстраивания эффективного взаимодействия и сотрудничества с институтами публичной власти, гражданского общества; эффективной коммуникации в социальных сетях

¹ 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).

ВД 2. Документационное обеспечение деятельности организации	ПСК-1 ² - организация работы с документами	<i>Знать:</i> нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; виды документов, их назначение; требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации; систему электронного документооборота	<i>Уметь:</i> 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 русского языка	<i>Владеть навыками:</i> прием и первичная обработка входящих документов ведения; обработка и отправка исходящих документов; информационно-справочной работы
--	--	--	---	---

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются: руководители и специалисты органов публичной власти и подведомственных организаций Донецкой и Луганской Народных Республик, Запорожской и Херсонской областей.

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 электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

Общая трудоемкость программы – 72 академических часа, из которых 58 ак.ч. контактной работы со слушателем, в том числе 38 ак. часов с применением дистанционных образовательных технологий, включая 2 ак. часа итоговой аттестации; 14 ак. часов – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

Программа реализуется в сетевой форме (см. табл. 1.5.1).

Таблица 1.5.1

Реализация частей программы повышения квалификации в сетевой форме/с привлечением Донецкого филиала РАНХиГС

Темы 1-6	Темы 1-6, Текущий контроль успеваемости	Итоговая аттестация
РАНХиГС	ФГБОУ ВО «МелГУ», Донецкий филиал РАНХиГС	РАНХиГС

² Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Минтруда России от 15 июня 2020 г. № 333н (В/01.5).

Таблица 1.5.2

**Распределение часов реализации программы между Базовой организацией
и Организацией-участником**

№ п/п	Наименование темы	Общее количество, ак. час.	Реализуются базовой организацие й, ак. час.	Реализуются организацией- участником, ак. час./Донецким филиалом РАНХиГС
1	2	3	4	5
1.	Стилистика и грамматика рабочей переписки на современном русском языке	12	8	4
2.	Эффективная коммуникация госоргана и госслужащих в социальных сетях	12	10	2
3.	Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий	8	4	4
4.	Эффективная внутренняя деловая переписка	18	14	4
5.	Язык и оформление служебных документов	10	8	2
6.	Письменные коммуникации органов власти с гражданами	8	6	2
7.	Текущий контроль	2		2
	Итого:	70	50	20
	Итоговая аттестация:	2	2	
	Всего:	72	52	20

1.6. Период обучения и режим занятий

Периоды обучения составляют: 2 месяца 1 неделя 4 дня (см. табл.2.1.1).

Режим занятий: до 8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 1000 человек, практической (семинарской) группы – 60 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

Период обучения – 2 месяца 1 неделя 4 дня		
1 месяц	2 месяц	4 дня
УЗ/УЗ ДОТ/СР ЭО	УЗ/УЗ ДОТ/СР ЭО	УЗ/УЗ ДОТ/СР ЭО/ТКУ/ИА ДОТ

Календарный учебный график выполнен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ – учебные занятия.

УЗ ДОТ– учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.

СР ЭО – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

ТКУ – текущий контроль успеваемости.

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
«Современная деловая переписка и письменные коммуникации с гражданами»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				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.	Стилистика и грамматика рабочей переписки на современном русском языке	12	4			4			8	8								ПСК-1
2.	Эффективная коммуникация госоргана и госслужащих в социальных сетях	12	2			2			4	4				6				ОПК-7 ПСК-1
3.	Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий	8	4			4			4	4								ОПК-7 ПСК-1
4.	Эффективная внутренняя деловая переписка	18	4			4			8	8				6				ОПК-7 ПСК-1
5.	Язык и оформление служебных документов	10	2			2			8	8								ОПК-7 ПСК-1
6.	Письменные коммуникации органов власти с гражданами	8	2			2			4	4				2				ОПК-7 ПСК-1
7.	Текущий контроль успеваемости	2													2			
	Итого:	70	18			18			36	36				14	2			
	Итоговая аттестация:	2	тестирование														2/3	
	Всего:	72	18			18			36	36				14	2		2	

2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1.

Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Стилистика и грамматика рабочей переписки на современном русском языке	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. Эффективная коммуникация госоргана и госслужащих в социальных сетях	Язык и стилистика публикаций в официальных аккаунтах. Принципы взаимодействия с аудиторией в социальных медиа. Роль визуального контента в соцсетях. Как госслужащим вести себя в соцсетях.
Тема 3. Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий	Основные принципы построения презентаций. Как сделать материал понятным и запоминающимся. Инструменты для создания презентаций. Особенности презентаций для чтения.
Тема 4. Эффективная внутренняя деловая переписка	Основы делового стиля и структура деловых писем. Структура, логика, связность и аргументация в письмах. Практика редактирования и правки. формулы вежливости и субординация. типичные ошибки. Особенности переписки по электронной почте. Цифровой этикет
Тема 5. Язык и оформление служебных документов	Форматы служебных документов: докладные, служебные записки, отчёты. Требования к оформлению и языковая грамотность. Работа с шаблонами и автоматизация оформления. Особенности аналитических материалов, структура, язык и оформление аналитических материалов. Использование иллюстраций, инфографики и графиков для разьяснения и убеждения.
Тема 6. Письменные коммуникации органов власти с гражданами	Подготовка писем-ответов на обращения граждан. Уважительность и нейтральность тона в письменной коммуникации. Практика ответов на сложные и конфликтные запросы. Деликатные и этичные коммуникации.

3. Организационно-педагогическое обеспечение программы

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).

Таблица 3.1.1

Сведения о профессорско-преподавательском составе

	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительная квалификация	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы)
						Всего	В том числе по преподаваемой теме	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Арманд Юрий Владимирович	МГЛУ, политолог	-	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, директор Основное место работы – почасовая оплата труда	-	18	3	3	Итоговая аттестация Член ИАК
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. Стилистика и грамматика современного делового письма. Тема 4. Эффективная внутренняя деловая переписка.
Еркушова Софья Юрьевна	Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, журналист	Повышение квалификации «Организация электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ) в системе дистанционного обучения»	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС, заместитель директора Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	-	11	6	3	Тема 4. Эффективная внутренняя деловая переписка Тема 6. Письменные коммуникации органов власти с гражданами.

		13.02.2023 – 14.03.2023, РАНХиГС						
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 5. Язык и оформление служебных документов.
Журавлёва Алина Юрьевна	Санкт- Петербургский государственный электротехническ ий университет, специальность «Связи с общественностью »	-	Управление информации – пресс- службы Администрации губернатора г. Санкт- Петербурга, главный специалист информационно- аналитического отдела Дополнительное место работы – договор ГПХ	-	10	1	1	Тема 5. Язык и оформление служебных документов.
Петухова Светлана Валериевна	Новосибирский институт народного хозяйства, менеджмент, экономист	-	ФГБОУ «Новосибирский государственный университет экономики и управления «Нинх», заведующий кафедрой <i>Дополнительное место работы – договор ГПД</i>	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 2. Эффективная коммуникация госоргана и госслужащих 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 3. Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий.
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 4. Эффективная внутренняя деловая переписка.
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 4. Эффективная внутренняя деловая переписка. Тема 5. Язык и оформление служебных документов.
Фадеев Андрей Федорович	Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва, историк-педагог		Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, заместитель директора. Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	-	18	1	1	Итоговая аттестация Член ИАК
Фролкина Татьяна Николаевна	Краснодарский государственный университет культуры и искусств,	-	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, менеджер	-	9	7	2	Тема 4. Эффективная внутренняя деловая переписка. Тема 6. Письменные коммуникации

	музеевед		Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда					органов власти с гражданами.
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. Эффективная коммуникация госоргана и госслужащих в социальных сетях. Тема 4. Эффективная внутренняя деловая переписка. Тема 6. Письменные коммуникации органов власти с гражданами. 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

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, размещенные на платформе new.portal.gosedu.ru

Электронные курсы по темам:

- ✓ Работа с комментариями граждан в соцсетях органов власти — как наладить конструктивный диалог?
- ✓ Цифровой этикет
- ✓ Письменные обращения граждан

Примерные задания для проведения практических занятий

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

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 присылать 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/.
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/.
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/c75556cf6fe05793e3c6315a7101fb59e6af9b02/.
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/;
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/.
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/.
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/.
10. Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года № 203 «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/.

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. — <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-delovoy-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. Кольшикина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебник для вузов / Т. Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 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. Пигулевский, В. О. Культура и визуальные коммуникации: учебное пособие / В. О. Пигулевский. — 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.: Фонтеграфика, 2023. – 240с. – ISBN 978-5-6048900-1-1. – Текст: электронный [сайт]. – URL: 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 «НИНХ», 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 978-5-507-45401-1. — 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://elibr.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--80aarpmpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/>
- Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/etiket-gossluzhashhih>

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 текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме практического задания

Пример задания:

Представьте, что вы сотрудник отдела документооборота администрации города.

В адрес администрации поступило электронное обращение гражданки:

«Здравствуйте! Прошу сообщить, почему в нашем дворе по адресу ул. Садовая, д. 15 до сих пор не установлены новые контейнеры для раздельного сбора мусора. Ранее обещали завершить работы до конца месяца. С уважением, Ирина Петровна К.»

Вам нужно:

- Составить официальный ответ гражданке от имени администрации (объем — 8–10 предложений).
- В тексте использовать правильный стиль официальной переписки, четко и вежливо объяснить ситуацию и сообщить срок решения вопроса.
- Избегать просторечных слов, эмоциональных оценок и личных местоимений.
- Проверить текст на отсутствие грамматических и стилистических ошибок.

4.2. 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

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

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) Безэмоциональность 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**
 - c) Полное отсутствие правил и стандартов
8. Что важнее в коммуникации госоргана в социальных сетях?
- a) Регулярная публикация любого контента для активности
 - b) Предоставление полезной информации с учетом запросов аудитории**
 - c) Строгое следование бюрократическому стилю
9. С чего следует начинать подготовку любого письменного документа?
- a) С подбора самых сложных терминов для солидности
 - b) С определения цели, основной идеи и желаемого результата**
 - c) С поиска шаблона для копирования
10. Какая рекомендация является ключевой для улучшения стиля письменной речи?
- a) "Как можно длиннее и заумнее"
 - b) "Кратко, ясно, по делу"**
 - c) "Строго по шаблону"
11. Как лучше всего структурировать текст электронного письма?
- a) Написать все одним сплошным абзацем
 - b) Выделить приветствие, основную часть и подпись, разбить на короткие абзацы**
 - c) Максимально усложнить форматирование
12. Какой совет вы бы дали для повышения убедительности делового письма?
- a) Использовать очень эмоциональный тон
 - b) Подкреплять основные тезисы фактами и доказательствами**
 - c) Применять только императивные конструкции
13. Чем чревато использование излишне сложных предложений и профессионального жаргона в переписке с гражданами?

- a) Поможет подчеркнуть статус и экспертизу ведомства
 - b) Затруднит понимание и может вызвать негативную реакцию**
 - c) Не имеет никакого значения
14. Как лучше реагировать на негативный или грубый комментарий в социальных сетях?
- a) Игнорировать
 - b) Дать вежливый развернутый ответ по существу вопроса**
 - c) Ответить в таком же грубом тоне
15. Какой должна быть оптимальная длина предложения в деловом документе?
- a) Чем длиннее, тем солиднее
 - b) В пределах 20 слов для ясности и удобства чтения**
 - c) Всегда ровно 10 слов
16. Зачем нужна короткая и информативная тема электронного письма?
- a) Для демонстрации креативности автора
 - b) Для привлечения внимания адресата и упрощения обработки**
 - c) Для украшения письма
17. Какой критерий является главным при выборе обращения в деловом письме?
- a) Максимальная формальность
 - b) Соответствие адресату и контексту переписки**
 - c) Наличие устаревших этикетных фраз
18. Зачем в письме важно выражать признательность и уважение к адресату?
- a) Этикетная формальность, не имеет значения
 - b) Укрепляет позитивное взаимодействие и настраивает на сотрудничество**
 - c) Не имеет смысла, только отвлекает от дела
19. Как цифры в тексте влияют на его восприятие?
- a) Только усложняют документ
 - b) Структурируют большой объем данных и облегчают анализ**
 - c) 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 середине 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

Таблица 4.2.1

Критерии оценки слушателя на итоговую аттестацию

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

4.3. Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 4.3.1

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-7 - способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	– 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;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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; – умеет разрабатывать визуальные материалы для сопровождения текстов и презентаций.
ПСК-1 - организация работы с документами	<ul style="list-style-type: none"> – знает нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации, правила оформления и составления различных видов документов; – умеет работать с документами, соблюдая требования к их подготовке и оформлению и применяя правила русского языка.