

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» июля 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«Эффективные письменные коммуникации для государственных
служащих: от документов до социальных сетей»**

(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 «10» июля 2025 г., протокол № 07.

Содержание

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	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	7
2. Содержание программы повышения квалификации.....	8
2.1. Календарный учебный график.....	8
2.2. Учебный план.....	9
3. Организационно-педагогическое обеспечение	12
3.1. Кадровое обеспечение	12
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	17
4. Оценка качества освоения программы	23
4.1. Формы и объем итоговой аттестации	23
4.2. Характеристика результатов освоения программы	27

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Эффективные письменные коммуникации для государственных служащих: от документов до социальных сетей*» разработана в рамках государственного контракта на оказание услуг по дополнительному профессиональному образованию государственных гражданских служащих Центральной избирательной комиссии Российской Федерации в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Программа направлена на повышение профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации.

Целью реализации программы является совершенствование и развитие компетенции, необходимой для более эффективного осуществления деловой письменной коммуникации в системе государственной службы.

Задачами реализации программы являются изучение:

- познакомить с современными требованиями к деловой переписке, принятыми в Российской Федерации, а также с кросс-культурными особенностями в деловой переписке;
- познакомить с стандартами и правилами составления служебных документов;
- познакомить с принципами эффективной деловой переписки;
- познакомить с современными инструментами визуализации данных и особенности коммуникации в социальных сетях;
- отработать навыки подготовки деловых писем основных типов;
- отработать навыки разработки презентаций и визуальных материалов;
- обучить современным подходам к составлению служебных документов, включая проекты нормативных правовых актов.

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 21.04.2024г.).

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 Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2025 года).

4. 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).

5. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.04.2023 № 421н (зарегистрировано в Минюсте РФ 29 мая 2023г., регистрационный № 73602).

6. 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».

7. 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».

8. 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».

9. 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».

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

11. 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».

12. 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).

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

14. 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.

15. *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. Документационное обеспечение управления организацией	ПСК-1 ¹ - Организация документирования деятельности организации	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организаций; – правила составления различных видов документов; – общие требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации; – правила работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию; – видовой состав документов организаций; – правила составления текстов документов организаций 	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – работать с шаблонами документов в информационной системе организации; – работать с электронными бланками документов 	Владеть навыками: <ul style="list-style-type: none"> – контроль соблюдения требований под готовке и оформлению документов локальных нормативных актов в области управления документами организации; – оптимизация состава документов организации в соответствии с ее деятельностью
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Знания	Умения	Практический опыт
Коммуникация	УК-4 ² . Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – основные методы эффективной коммуникации с гражданами; – нормы русского языка в деловой переписке; 	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – применять нормы русского языка в деловой переписке; – составлять структурированные служебные документы; – эффективно взаимодействовать 	Владеть навыками по: <ul style="list-style-type: none"> – осуществлению эффективного письменного взаимодействия с гражданами; – подготовке аналитических материалов и отчетов;

¹ Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.04.2023 № 421н (трудовая функция А/02.6).

² 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».

		служебных документов	<p>с гражданами в письменной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготавливать аналитические материалы и отчеты; – разрабатывать презентации и визуальные материалы; – вести коммуникацию в социальных сетях в соответствии с установленными стандартами; – редактировать тексты, устранивая стилистические и языковые ошибки 	созданию презентаций и визуального контента; ведению коммуникации в социальных сетях
--	--	----------------------	--	--

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются: государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы.

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

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная (с применением дистанционных образовательных технологий, без отрыва от государственной гражданской службы).

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 до 4-8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 4 человека, практической (семинарской) группы – 4 человека.

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 – 1 неделя 4 дня	
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
«Эффективные письменные коммуникации для государственных служащих: от документов до социальных сетей»

№ 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 официальной и рабочей переписки на современном русском языке	8							8	4		4						ПСК-1 УК-4					
2.	Составление грамотных, информативных, понятных документов и писем	4							4	2		2						ПСК-1 УК-4					
3.	Составление профессионально оформленных служебных записок, докладов и отчётов, по стандартам госслужбы	4							4	2		2						ПСК-1 УК-4					
4.	Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий	6							6	4		2						ПСК-1 УК-4					
5.	Переписка с гражданами, включая ответы на сложные	4							4			4						ПСК-1 УК-4					

	вопросы и в конфликтных ситуациях															
6.	Разработка материалов для социальных сетей, успешной работы с гражданами и поддержания имиджа органов власти	4						4	2		2					ПСК-1 УК-4
7.	Подготовка аналитических документов	4						4	2		2					ПСК-1 УК-4
	Итого:	34						34	16		18					
	Итоговая аттестация:	2													2/3	
	Всего:	36						34	16		18				2	

2.3. Содержание программы

Содержание программы по темам

Таблица 2.3.1

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Стилистика и грамматика официальной и рабочей переписки на современном русском языке	Общие нормы и современные тенденции в русском языке. Чистота и точность выражений в деловой переписке. Типичные ошибки в документах и деловом общении
Тема 2. Составление грамотных, информативных, понятных документов и писем	Основы делового стиля и структура деловых писем. Написание писем для различных целей: запросы, предложения, благодарности. Особенности электронной переписки
Тема 3. Составление профессионально оформленных служебных записок, докладов и отчётов, по стандартам госслужбы	Форматы служебных документов: докладные, служебные записки, отчёты. Требования к оформлению и языковая грамотность. Работа с шаблонами и автоматизация оформления
Тема 4. Создание современных и информативных презентаций для различных задач и мероприятий	Основные принципы построения презентаций. Дизайн и структура: как сделать материал понятным и запоминающимся. Инструменты для создания презентаций
Тема 5. Переписка с гражданами, включая ответы на сложные вопросы и в конфликтных ситуациях	Подготовка писем-ответов на обращения граждан. Уважительность и нейтральность тона в письменной коммуникации. Практика ответа на сложные и конфликтные запросы
Тема 6. Разработка материалов для социальных сетей для успешной работы с гражданами и поддержания имиджа органов власти	Язык и стилистика публикаций в официальных аккаунтах. Принципы взаимодействия с аудиторией в социальных медиа. Роль визуального контента в социальных сетях
Тема 7. Подготовка аналитических документов	Особенности аналитических материалов. Структура, язык и оформление аналитических материалов. Использование иллюстраций, инфографики и графиков для разъяснения и убеждения

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).

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 профессиональ- ной 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	-	Президентская академия, Центр современных коммуникаций Института ВШГУ, директор. Основное место работы – почасовая оплата труда	б/з, б/с	18	3	3	Итоговая аттестация Член ИАК
Ефремов Валерий Анатольевич	Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, филолог	-	Институт 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 официальной и рабочей переписки на современном русском языке
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 7. Подготовка аналитических документов

Петухова Светлана Валерьевна	Новосибирский институт народного хозяйства, менеджмент, экономист	-	ФГБОУ «Новосибирский государственный университет экономики и управления «Нинх», заведующий кафедрой <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</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». <i>Дополнительное место работы – внешний совместитель, договор ГПХ</i>	6/з, 6/с	11	4	4	Тема 6. Разработка материалов для социальных сетей для успешной работы с гражданами и поддержания имиджа органов власти
Садовой Дмитрий Юрьевич	Московская открытая социальная академия, дизайнер		Агентство корпоративных коммуникаций «Цифродинамика», генеральный директор. <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>	6/з, 6/с	14	4	4	Тема 4. Создание современных и информационных презентаций для различных задач и мероприятий
Селезнева Лариса Васильевна	Калининский государственный университет, филолог	-	Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, профессор кафедры РСИМК. <i>Дополнительное место работы – договор ГПХ</i>	Доктор филологических наук, профессор	34	23	23	Тема 2. Составление грамотных, информационных, понятных документов и писем
Семенец Ольга Павловна	Российский государственный педагогический		Российский государственный педагогический	Кандидат филологических наук, доцент	21	21	21	Тема 3. Составление профессионально

	университет им. А.И. Герцена, филолог		университет им. А.И. Герцена, Доцент кафедры русского языка Дополнительное место работы – договор ГПХ					оформленных служебных записок, докладов и отчётов, по стандартам госслужбы
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	6/3, б/с	18	1	1	Член ИАК
Фролкина Татьяна Николаевна	Краснодарский государственный университет культуры и искусств, музеевед	-	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, менеджер Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	6/3, б/с	9	7	2	Тема 5. Переписка с гражданами, включая ответы на сложные вопросы и в конфликтных ситуациях
Шлентова Анастасия Евгеньевна	РУДН, магистратура, направление «Международные отношения»	1. Переводчик в сфере профессиональной коммуникации (английский язык) 2. Переводчик в сфере профессиональной коммуникации (французский язык)	Центр современных коммуникаций Института ВШГУ Президентская академия, менеджер Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	6/3, б/с	5	1	1	Тема 5. Переписка с гражданами, включая ответы на сложные вопросы и в конфликтных ситуациях

		3. Специалист в области управления международной деятельностью 4. Учитель, преподаватель истории						
Гильфанов Равиль Ильдарович	МГТУ им Н.Э. Баумана. Инноватика. Инновационный бизнес и менеджмент.	-	Президентская академия, Программная дирекция Научно- образовательного центра обмена лучшими практиками государственного управления и формирования инвестиционного климата в субъектах РФ Института ВШГУ, специалист Основное место работы – внутренний совместитель, почасовая оплата труда	б/з, б/с	1	0	0	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/.
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/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/;
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. «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/.

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. 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. 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.: Фонтографика, 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- — 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](https://glvrd.ru/) [сайт]. — URL: <https://glvrd.ru/>
- [Счетная палата РФ - Открытость правительства в России](https://ach.gov.ru/page/government-openness). — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://ach.gov.ru/page/government-openness>
- [Национальные проекты России](https://xn--80aapampemccchfmo7a3c9ehj.xn--plai/). — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://xn--80aapampemccchfmo7a3c9ehj.xn--plai/>
- Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://goodetiket.ru/delovoij-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 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 повторную 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**
- 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 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 итоговой аттестации

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

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-1 - Организация документирования деятельности в организации	<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.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<ul style="list-style-type: none">– способен эффективно взаимодействовать с гражданами в письменной форме и социальных сетях, применяя основные методы коммуникации и нормы русского языка в деловой переписке;– способен осуществлять разработку материалов для социальных сетей и успешной работы с гражданами, а также для поддержания имиджа органов власти.