

Міністерство освіти і науки України  
 Національний технічний університет  
 «Дніпровська політехніка»  
 Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Зав. каф. прикладної економіки,  
 підприємництва та публічного  
 управління

д-р екон. наук, проф.

\_\_\_\_\_ О.Г. Вагонова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019

## СИЛАБУС

### «ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Освітній ступінь	Спеціальність	Навчальні групи	Курс та семестр
магістр	281 Публічне управління та адміністрування	281м-18-1	1 курс 2 семестр
Статус навчальної дисципліни	Кількість кредитів	Форма навчання	Форма контролю
фахова дисципліна за спеціальністю	5 кредитів ECTS (150 годин)	денна	залік

Ісіков Сергій Михайлович

Доцент кафедри прикладної економіки, підприємництва та публічного управління  
 кандидат наук з державного управління, доцент

**«РОЗГЛЯНУТО»**

Голова НМК за  
 спеціальністю 281 Публічне  
 управління та адміністрування  
 д-р наук з держ. упр., проф.

\_\_\_\_\_ М.В. Болдуєв

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019

Дніпро  
 2019

## ЗМІСТ

1. Мета та результати вивчення дисципліни.....	3
2. Навчальний контент тем дисципліни.....	5
3. Календарно-тематичний план.....	6
4. Інформаційні джерела.....	8
5. Оцінювання успішності навчання.....	8
6. Питання для підсумкового контролю.....	13

## 1. МЕТА ТА РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою** вивчення навчальної дисципліни – дати цілісну і логічно-послідовну суму знань про формування організаційної культури, використання комунікаційних технологій та організацію діловодства в організації.

**Компетентності** за освітньою програмою:

– здатність ініціювати, планувати, організовувати та управляти системними змінами в діяльності органів публічної влади в умовах децентралізації та адміністративної реформи;

– здатність організовувати діяльність законодавчих та виконавчих органів державної влади та місцевого самоврядування;

– здатність обґрунтовувати джерела фінансових ресурсів для забезпечення діяльності територіальних громад та органів державної влади, місцевого самоврядування на принципах результативності та ефективності їх застосування.

**Нормативний зміст, сформульований у термінах результатів навчання:**

– уміти планувати, організовувати та управляти системними змінами в діяльності органів публічної влади в умовах децентралізації та адміністративної реформи;

– уміти організовувати діяльність законодавчих та виконавчих органів державної влади та місцевого самоврядування;

– уміти обґрунтовувати джерела фінансових ресурсів для забезпечення діяльності територіальних громад та органів державної влади, місцевого самоврядування на принципах результативності та ефективності їх застосування.

**Результати** вивчення навчальної дисципліни «Організація діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» згідно з вимогами освітньої програми:

**знати:**

### 1) на понятійному рівні:

– понятійно-категоріальний апарат предметної області організації діяльності публічної влади;

– специфіку територіальної організації влади та місцевого самоуправління;

– світовий досвід функціонування державного управління та місцевого самоврядування;

– концепції і напрями вдосконалення організації діяльності державних органів влади та органів влади місцевого самоврядування.

### 2) на фундаментальному рівні:

– теоретико-методологічні засади територіальної організації влади (функції, методи, принципи) та закономірності державного та регіонального управління органами влади;

– законодавчу та нормативно-правову базу діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, механізми взаємодії місцевого самоврядування та державного управління.

### **3) на практично-творчому рівні:**

– структуру, функції та компетенції центральних та місцевих органів державної влади;

– організацію роботи органів управління центрального, регіонального та місцевого рівня державної влади з виконання покладених на них завдань та повноважень, практику функціонування органів публічної влади;

– формування ефективних комунікаційних систем суб'єктів публічної сфери;

– організувати оброблення документації з метою здійснення інформаційного забезпечення організації (підприємства, установи) засобами інформаційних технологій;

– використовуючи типові управлінські технології, організувати проведення заходів за участю керівництва (наради, зустрічі, відрядження тощо), тимчасові робочі групи, комісії тощо;

– організацію сприятливих умов для результативної діяльності державних службовців; формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків.

### **вміти:**

#### **1) на репродуктивному рівні:**

– відтворювати основні поняття та категорії організації діяльності органів публічної влади;

– узагальнювати вітчизняний та світовий досвід діяльності органів публічної влади;

– вирішувати тести та виконувати індивідуальні завдання.

#### **2) на алгоритмічному рівні:**

– застосовувати загальні та спеціальні алгоритми аналізу і оцінювання діяльності в сфері публічного управління та адміністрування;

– розробляти моделі організації діяльності органів публічної влади на підставі використання світового досвіду;

– забезпечувати розроблення процедур прийняття рішень в організації (регламенти, правила), системи здійснення контролю в організації (інструкції, положення);

– спілкуватися з керівниками та підлеглими працівниками і громадянами з дотриманням етики ділового спілкування та корпоративних норм поведінки, поваги їхньої гідності відповідно до встановлених норм поведінки та ділових взаємин;

– на підставі плану управління комунікаціями та навичок у комунікаційній сфері, за типовими методиками організувати збір та поширення потрібної інформації.

#### **3) на евристичному рівні:**

– аналізувати і коментувати нормативно-правові акти, які регулюють питання організації та діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування;

– визначати стандарти організації (установи).

**4) на творчому рівні:** вичерпно, логічно і творчо викладати інформацію в усній і письмовій формі, ґрунтовно висловлюватись та дискутувати, використовуючи набуті дисциплінарні компетентності з організації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

## **2. НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ТЕМ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема «Організація особистої роботи керівника»**

Планування особистого робочого часу керівника. Підвищення ефективності праці керівника. Організація роботи підлеглих. Планування робочого часу підлеглих.

### **Тема «Культура організації та корпоративна політика. Моделі корпоративної культури»**

Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури. Організаційна культура й ефективність діяльності організації. Корпоративна політика. Роль національно-державного та етнічного факторів у функціонуванні культури та політики організацій. Механізми формування й розвитку організаційної культури.

### **Тема «Організація етичних відносин в трудових колективах»**

Ключові поняття етики ділового спілкування. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування. Поняття та сутність груп в організації. Психологічні прийоми впливу на партнера.

### **Тема «Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій»**

Публіситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації. Прес-реліз – один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації. Поняття презентації та її призначення. Методика проведення прес-конференції.

### **Тема «Переговорний процес»**

Переговори – ділове взаємне спілкування з метою досягнення сумісного рішення. Методи, психологічні механізми і тактичні прийоми підготовки й ведення переговорів. Мистецтво суперечки. Поняття об'єктивної і суб'єктивної реальності.

### **Тема «Організація роботи з документами»**

Документи. Класифікація документів та їх призначення. Функції документу. Внутрішня і зовнішня структура документу. Основні реквізити документа, їхня характеристика.

### **Тема «Документування і документообіг в організації»**

Основні елементи діловодства: документування та документообіг. Організація роботи з документами. Функції діловодної служби та основні завдання керівника. Особливості використання архівних документів.

### **Тема «Контроль за виконанням ділових документів»**

Організація контролю за виконанням документів. Терміни виконання документів. Поняття обліку ведення документації.

### 3. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Тема	Література	Вид заняття/кількість годин		Методи навчання	Методи оцінювання	Кількість балів	Термін виконання
Організація особистої роботи керівника	[1, 3,4, 8]	л/з	9	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)	15	Квітень
		п/з	10	Методи конкретної ситуації, евристичних питань			
Культура організації та корпоративна політика. Моделі корпоративної культури	[1,2]	л/з	4	Методи занурення, евристичних питань,	Усний (усне опитування)	15	Квітень
		Сам. робота	6	Метод конкретної ситуації, евристичних питань			
Організація етичних відносин в трудових колективах	[4,7]	л/з	10	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)	20	Квітень
		Сам. робота	4	Методи конкретної ситуації, евристичних питань, занурення			
Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій	[3,7]	л/з	5	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)	20	Травень
		п/з	5	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Письмовий (контр. робота)		Травень
		Сам. робота	15	Методи конкретної ситуації, евристичних питань, занурення	Усний (усне опитування)		Травень
Переговорний процес	[1,7]	л/з	5	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)	20	Травень
		п/з	4	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Усний (усне опитування)		

		Сам. робота	6	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Усний (усне опитування)	15	
Організація роботи з документами	[6, 8]	л/з	5	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)		Травень
		Сам. робота	2	Методи конкретної ситуації, евристичних питань, занурення			
Документування і документообіг в організації	[1,3,7]	л/з	5	Методи занурення, евристичних питань	Письмовий (контр. робота)	15	Червень
		п/з	3	Методи конкретної ситуації, евристичних питань			
		Сам. робота	10	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Усний (усне опитування)		
Контроль за виконанням ділових документів	[6,7]	л/з	5	Методи занурення, евристичних питань	Усний (усне опитування)		Червень
		п/з	7	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Письмовий (контрольна робота)		
		Сам. робота	10	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Усний (усне опитування)		
Самостійна індивідуальна робота			10	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Письмовий (реферат)		Квітень-червень
Графічний контент (презентація) лекційного модулю			10	Методи конкретної ситуації, евристичних питань	Практичний		Квітень-червень
		залік			Письмовий (контрольна робота)	40	Червень

#### 4. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

1. Романовський О. Г., Резнік С. М., Воробйова Є. В., Солодовник Т. О. Техніка адміністративної діяльності. Навч.-метод. посібник. Нац. техн. ун-т «Харківський політехнічний ін-т». , Харків : ФОП Панов А. М., 2016. С. 120 с.
2. Чернеженко О. М. Місцеве самоврядування в Україні та державах-учасницях ЄС: конституційне регулювання й організаційні моделі. Київ.: Ліра-К, 2018. С. 379.
3. Забродська Г. І. Адміністративний менеджмент. Навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2017. С. 143.
4. Бакуменко В. Д., Бондар І. С., Горник В. Г., Шпачук В. В. Особливості публічного управління та адміністрування. Київ: Ліра-К, 2017. С. 251.
5. Публічне управління та публічна служба в Україні: стан проблем та перспективи розвитку. Київ: Ліра-К, 2018. С. 519.
6. Підходи, інструменти та моделі менеджмент-орієнтованої діяльності в публічному адмініструванні. Київ.: НАДУ, 2011. С. 62.
7. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент. Навч. посібник . Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. С. 216.
8. James L. Perry, Robert K. Christensen Handbook of Public Administration, 3rd Edition, March 2015, Jossey-Bass. P. 848.

#### 6. ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

##### Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та конвертаційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок здобувачів вищої освіти різних закладів.

##### *Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»*

Рейтингова	Конвертаційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається

академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

### **Засоби та процедури**

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності студента за вимогами НРК до 8-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Студент на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики, що надаються студентам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

#### *Засоби діагностики та процедури оцінювання*

<b>ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ</b>			<b>ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ</b>	
<b>навчальне заняття</b>	<b>засоби діагностики</b>	<b>процедури</b>	<b>засоби діагностики</b>	<b>процедури</b>
лекції	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдання під час лекцій	ЕКЗАМЕН БІЛЕТИ	визначення середньозваженого результату поточних контролів;
практичні	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдань під час практичних занять		виконання ЕКЗАМЕН ЗАВДАННЯ під час екзамену за бажанням студента

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання.

Кількість балів за рейтинговою шкалою, що може отримати студент за результатами поточного контролю, складає не більше 60, за результатами іспиту або диференційованого заліку – 40 балів.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час екзамену має право виконувати завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань екзамену повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів білетів має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання екзамену визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

### Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де  $a$  – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення;  $m$  – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для магістерського рівня вищої освіти (подано нижче).

### *Загальні критерії досягнення результатів навчання для 8-го кваліфікаційного рівня за НРК*

**Інтегральна компетентність** – здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у певній галузі професійної діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
<i>Знання</i>		
♦ спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: - спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; - критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100
	Відповідь містить негрубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи; ♦ критичне осмислення проблем у навчанні та /або професійній діяльності та на межі предметних галузей	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
	Рівень знань незадовільний	<60
<b>Уміння</b>		
♦ розв'язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог; ♦ провадження дослідницької та/або інноваційної діяльності	Відповідь характеризує уміння: - виявляти проблеми; - формулювати гіпотези; - розв'язувати проблеми; - оновлювати знання; - інтегрувати знання; - провадити інноваційну діяльність; - провадити наукову діяльність	95-100
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь незадовільний	<60
<b>Комунікація</b>		
♦ зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються;	Зрозумілість відповіді (доповіді). Мова: - правильна; - чиста; - ясна; - точна; - логічна; - виразна; - лаконічна. Комунікаційна стратегія:	95-100

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ використання іноземних мов у професійній діяльності</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- послідовний і несуперечливий розвиток думки;</li> <li>- наявність логічних власних суджень;</li> <li>- доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням;</li> <li>- правильна структура відповіді (доповіді);</li> <li>- правильність відповідей на запитання;</li> <li>- доречна техніка відповідей на запитання;</li> <li>- здатність робити висновки та формулювати пропозиції;</li> <li>- використання іноземних мов у професійній діяльності</li> </ul>	
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
Рівень комунікації незадовільний	<60	
<b><i>Автономність та відповідальність</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди;</li> <li>◆ здатність до подальшого навчання, яке значною мірою є автономним та самостійним</li> </ul>	<p>Відмінне володіння компетенціями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- використання принципів та методів організації діяльності команди;</li> <li>- ефективний розподіл повноважень в структурі команди;</li> <li>- підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини);</li> <li>- стресовитривалість;</li> <li>- саморегуляція;</li> <li>- трудова активність в екстремальних ситуаціях;</li> <li>- високий рівень особистого ставлення до справи;</li> <li>- володіння всіма видами навчальної діяльності;</li> <li>- належний рівень фундаментальних знань;</li> <li>- належний рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок</li> </ul>	95-100

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
	Упевнене володіння компетенціями автономності та відповідальності з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень автономності та відповідальності незадовільний	<60

## 6. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Розкрийте підходи до планування особистого робочого часу керівника.
2. Яким чином здійснюється підвищення ефективності праці керівника?
3. У чому полягає організація роботи підлеглих? Планування робочого часу підлеглих.
4. Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи.
5. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури.
6. Поясніть вплив організаційної культури на ефективність діяльності організації.
7. Що таке корпоративна політика?
8. Роль національно-державного та етнічного факторів у функціонуванні культури та політики організацій.
9. Сучасні механізми формування й розвитку організаційної культури.
10. Розкрийте ключові поняття етики ділового спілкування.
11. Назвіть загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
12. Розкрийте поняття та сутність груп в організації.
13. Які психологічні прийоми впливу на партнера Вам відомі?
14. Пабліситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації.
15. Прес-реліз – один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації .
16. Розкрийте поняття презентації та її призначення.

17. Розкрийте методику проведення прес-конференції.
18. Що являють собою переговори?
19. Методи, психологічні механізми і тактичні прийоми підготовки й ведення переговорів.
20. Мистецтво суперечки.
21. Поняття об'єктивної і суб'єктивної реальності.
22. Надайте класифікацію документів та їх призначення.
23. Розкрийте функції документу. Внутрішня і зовнішня структура документу.
24. Назвіть основні реквізити документа, їхня характеристика.
25. Розкрийте основні елементи діловодства: документування та документообіг.
26. Що являє собою організація роботи з документами?
27. Назвіть функції діловодної служби та основні завдання керівника.
28. У чому полягають особливості використання архівних документів?
29. Організація контролю за виконанням документів.
30. Терміни виконання документів.
31. Поняття обліку ведення документації.