

Документы
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 20.07.2026 09:13:21
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки: Экономика и управление на предприятии (организации)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
 в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 954, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экономист предприятия", утвержден приказом Минтруда России от 30.03.2021 № 161н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра экономики, организации и стратегии развития предприятия	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Шепелев А. В.	Рассмотрено	15.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техниками ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

УК-4.2/Зн1 Знать теоретические основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь осуществлять обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Владеть навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-6 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

ОПК-6.2 Использует возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности

Знать:

ОПК-6.2/Зн1 Знать теоретические основы использования возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности

Уметь:

ОПК-6.2/Ум1 Уметь использовать возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности

Владеть:

ОПК-6.2/Нв1 Владеть навыками использования возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-6 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.		
ОПК-6.2 Использует возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности	Технологии цифровой экономики	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика, Процессно-ориентированное управление
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Бережливое производство, Корпоративные информационные системы в экономике, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика, Учебная практика: ознакомительная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	39,85	8	8	23,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	9,85	2	2	5,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10	2	2	6
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10	2	2	6
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10	2	2	6
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	50	10	10	30
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10	2	2	6

Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10	2	2	6
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10	2	2	6
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	10	2	2	6

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	42	1	1	40
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10,5	0,25	0,25	10
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	47,85	1	1	45,85
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10

Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	6,25	0,2	0,2	5,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите корректную форму приветствия в деловом письме, когда фамилия адресата известна (например, Иванов И.И.).1. А. Здравствуй, Иван Б. Уважаемый господин Иванов! В. Привет, коллега! Г.Доброго времени суток!	Ответ: Б	УК-4
2	В какой ситуации уместно использовать обращение на «ты» в деловой среде? А. При общении с генеральным директором компании Б. При общении с клиентом старше 60 лет В. При общении с коллегой, с которым Вы давно работаете и который предложил перейти на «ты» Г.При выступлении на конференции	Ответ: В	УК-4
3	Какая фраза неуместна в начале делового телефонного разговора? А. Добрый день, меня зовут Иван Петров, я из компании «Альфа» Б. Алло, это кто? В. Могу ли я поговорить с господином Сидоровым? Г.У вас есть пара минут для разговора?	Ответ: Б	УК-4
4	Какое завершающее выражение наиболее уместно в официальном деловом письме партнёрам? А. Всего хорошего Б.С уважением В. Пока Г. Оставайтесь на связи	Ответ: Б	УК-4

5	Установите соответствие между ситуацией общения и уместной речевой формой Ситуация общения 1. Отказ в просьбе коллеге 2. Переспрос в условиях плохой связи 3. Начало презентации для руководства 4. Завершение успешных переговоров Речевая формула А. Извините, я не совсем понял, повторите, пожалуйста Б. К сожалению, я не смогу Вам помочь в этом вопросе В. Благодарю за сотрудничество Г. Доброе утро, уважаемые коллеги! Разрешите начать		УК-4
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
6	Установите соответствие между неудачным выражением (1–4) и его корректным деловым вариантом (А–Д). Неудачное выражение 1. Пришлите мне документы на почту 2. Вы не правы, всё не так 3. Я не виноват, это не моя проблема 4. Нам нужно, чтобы вы согласились» Корректный вариант А. Просим Вас рассмотреть наше предложение Б. Спасибо, я услышал вашу позицию В. Прошу направить документы на электронную почту Г. Позвольте выразить иную точку зрения		УК-4
	Ответ:	1-В 2-Г 3-Б 4-А	
7	Установите соответствие между целью письма (1–4) и его названием (А–Д). Цель письма 1. Отправить коммерческое предложение потенциальному клиенту 2. Сообщить об увольнении сотрудника 3. Запросить информацию о товаре 4. Вежливо отклонить оферту Вид письма А. Письмо-отказ Б. Письмо-запрос В. Коммерческое предложение Г. Письмо-уведомление		УК-4
	Ответ:	1В, 2Г, 3Б, 4А	
8	Расположите действия руководителя при проведении оперативного совещания в правильной последовательности (от начала к концу). А. Распределение задач и сроков Б. Приветствие участников В. Объявление повестки (план встречи) Г. Обсуждение каждого пункта по очереди Д. Подведение итогов и завершение совещания		УК-4
	Ответ:	Б → В → Г → А → Д	
9	Расположите действия сотрудника при получении делового письма в правильной последовательности. 1. А. Составление ответа на письмо 2. Б. Внимательное прочтение содержания 3. В. Отправка ответа адресату 4. Г. Проверка имени отправителя и темы письма 5. Д. Оценка срочности и постановка в очередь (при необходимости) 6. Е. Сохранение копии ответа (в папку «Отправленные»)		УК-4
	Ответ:	4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6	
10	Напишите одно предложение (не более 12 слов) Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице.		УК-4
	Ответ:	Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста	
11	Напишите одну фразу, с помощью которой можно вежливо отказать клиенту в скидке В этой фразе объяснение должно содержать акцент на политику компании.		УК-4
	Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой	

12	Выберите один вариант ответа При реализации юридически значимого электронного документооборота (ЭДО) между двумя организациями принцип работы технологии квалифицированной электронной подписи (КЭП) заключается в том, что: А. Файл документа шифруется симметричным ключом, который передается по SMS получателю. Б.С помощью закрытого ключа создается криптографическое хэш-преобразование документа, а открытый ключ из сертификата позволяет проверить целостность и авторство. В.Документ сканируется в PDF и заверяется синей печатью на мониторе через веб-камеру. Г.Пароль от учетной записи отправителя используется как гарантия подлинности отправки.	ОПК-6
	Ответ: Б	
13	Выберите один вариант ответа Для организации коллективной удаленной работы над текстом договора в режиме реального времени с возможностью видеть историю правок и комментировать фрагменты наиболее целесообразно использовать ИТ-решение, работающее на принципе: А.Рассылки исполняемых файлов (EXE) по электронной почте каждому участнику по очереди. Б.Файлового сетевого хранилища (NAS) с монопольным доступом на редактирование. В.Облачного SaaS-сервиса с технологией оперативного преобразования (OT) или CRDT. Г.Текстового редактора с функцией «Защита паролем» без подключения к интернету	ОПК-6
	Ответ: В	
14	Выберите один вариант ответа Принцип автоматической маршрутизации документа в системе электронного документооборота (СЭД) построен на основе: А.Алфавитного порядка фамилий сотрудников, загруженных в справочник системы. Б.Жестко заданного регламента бизнес-процесса (Workflow), где переход между статусами регулируется условиями и правами исполнителей, хранящимися в базе данных. В.Очередности поступления документов в сканер (FIFO — первым пришел, первым ушел). Г.Ручного выбора имени следующего исполнителя из выпадающего списка на каждом этапе без автоматических триггеров	ОПК-6
	Ответ: Б	
15	Выберите один вариант ответа DLP-система (Data Loss Prevention) в корпоративной почте, построенная на принципе анализа контекста и цифровых отпечатков, выполняет функцию: А.Повышения скорости отправки писем за счет сжатия вложений до минимального размера. Б. Блокировки или помещения на карантин исходящих сообщений, содержащих паттерны кредитных карт, паспортных данных или гриф «Коммерческая тайна». В.Автоматической расстановки знаков препинания в тексте делового письма согласно правилам русского языка. Г.Создания резервных копий всех писем на внешнем USB-накопителе каждые 5 минут	ОПК-6
	Ответ: Б	
16	Выберите один вариант ответа Использование технологии Single Sign-On (SSO) и протокола OAuth 2.0 в корпоративном портале решает задачу профессиональной деятельности следующим образом: А.Позволяет сотруднику входить в СЭД, почту и мессенджер по одному паролю без многократной аутентификации, обеспечивая единую политику доступа. Б.Полностью отключает необходимость использования электронной подписи для внутренних приказов. В.Заменяет собою антивирусное ПО, проверяя все скачиваемые файлы из интернета. Г.Создает анонимные логины для всех гостей, заходящих на корпоративный сайт.	ОПК-6
	Ответ: А	
17	Установите соответствие между названием ИТ-протокола/стандарта и его принципом работы в профессиональной коммуникации: ИТ-протокол/стандарт 1. MIME (S/MIME) 2. WebRTC 3. CalDAV 4. IPSec (VPN) Принцип работы А. Протокол автоматического получения свободного/занятого времени участников для планирования встреч через календари. Б. Стандарт шифрования и вложения цифровой подписи в тело письма, гарантирующий, что письмо не было изменено в пути. В. Технология создания защищенных каналов связи на прикладном уровне для передачи данных между шлюзами разных организаций. Г. Набор технологий, позволяющих браузерам обмениваться аудио/видео потоками в реальном времени (P2P) без установки плагинов.	ОПК-6
	Ответ: 1-Б 2-Г 3-А 4-В	

18	Установите соответствие между способом хранения документов и его ключевой ИТ-характеристикой с точки зрения безопасности и доступности: Способ хранения/доступа 1. Корпоративное файловое облако (Nextcloud/ownCloud) 2. Резервное копирование на LTO-ленты 3. Технология распределенного хранения (HDFS или объектное хранилище S3) 4. Хранение в защищенном контуре (Vault) ИТ-характеристика А. Разбиение файла на несколько фрагментов, которые хранятся на разных физических дисках с избыточностью (RAID/ZFS), обеспечивая отказоустойчивость. Б. Синхронизация локальной папки с сервером, автоматическое версионирование файлов и разграничение прав по группам Active Directory. В. Принцип последовательного доступа с высокой скоростью записи больших массивов данных, предназначенный для долгосрочного холодного хранения (deep archive). Г. Изоляция данных на уровне отдельных транзакций с использованием аппаратных модулей безопасности (HSM) для хранения ключей шифрования отдельно от самих документов.	ОПК-6		
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1-Б 2-В 3-А 4-Г</td></tr></table>	Ответ:	1-Б 2-В 3-А 4-Г	
Ответ:	1-Б 2-В 3-А 4-Г			
19	Установите соответствие между этапом жизненного цикла документа в СЭД и выполняемой ИТ-операцией на этом этапе: Этап жизненного цикла 1. Создание проекта документа 2. Согласование (рассмотрение) 3. Регистрация входящего документа 4. Исполнение и контроль Выполняемая ИТ-операция А. Присвоение уникального регистрационного номера, внесение метаданных в БД и привязка электронного образа (файла) к карточке. Б. Запись всех действий пользователей в журнал аудита (кто, когда, открыл, изменил, отправил) для обеспечения неизменности логической цепочки. В. Запуск параллельных или последовательных веток бизнес-процесса с установкой таймеров контроля сроков (SLAs) для каждого визирующего. Г. Создание файла в черновике с блокировкой редактирования другими пользователями до перевода в следующий статус (check-out/check-in).	ОПК-6		
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1-Г 2-В 3-А 4-Б</td></tr></table>	Ответ:	1-Г 2-В 3-А 4-Б	
Ответ:	1-Г 2-В 3-А 4-Б			
20	Расположите в правильной последовательности шаги технической интеграции внешнего контрагента в систему ЭДО (формат XML) через роуминг-провайдера для обмена универсальными передаточными документами (УПД): 1. Подписание договора с оператором ЭДО обеими сторонами и получение уникальных идентификаторов (ID участников). 2. Настройка маршрутов в СЭД своей организации: связывание ID контрагента с внутренней карточкой партнера. 3. Отправка тестового файла XML через роуминг-площадку и проверка успешности прохождения через шлюзы безопасности (антивирусная проверка, проверка сертификатов). 4. Внесение настроек TLS-сертификатов и URL-адресов сервера оператора в настройки транспортного модуля 1С для автоматического обмена.	ОПК-6		
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 → 4 → 2 → 3</td></tr></table>	Ответ:	1 → 4 → 2 → 3	
Ответ:	1 → 4 → 2 → 3			
21	Установите правильную последовательность технологических действий пользователя при создании исходящего документа с присвоением номера и отправкой его на подписание руководителю с использованием мобильной КЭП: 1. Создание документа в модуле СЭД и заполнение обязательных реквизитов (сумма, контрагент, предмет). 2. Выбор в настройках документа сценария «Отправить на подпись» и переход системы в статус «На подписи у руководителя». 3. Прикрепление файла скан-копии первичного документа (PDF) и запуск проверки на дублирование по номеру контракта. 4. Получение руководителем push-уведомления, аутентификация по Face ID/PIN и использование мобильного приложения КриптоПро для наложения подписи.	ОПК-6		
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 → 3 → 2 → 4</td></tr></table>	Ответ:	1 → 3 → 2 → 4	
Ответ:	1 → 3 → 2 → 4			

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетен ция
		Правильный ответ (ключ ответа)	

1	Составьте одно словосочетание (глагол + существительное), описывающее профессиональное достижение, которое можно указать в резюме например, «увеличил продажи». Ваш вариант не должен повторять пример.		УК-4
	Ответ:	оптимизировал бюджет	
2	Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском		УК-4
	Ответ:	72	
3	Сколько писем было отправлено партнёрам? Из 250 исходящих писем отдела 40% были направлены клиентам, а остальные - партнёрам		УК-4
	Ответ:	150	
4	Напишите короткое письмо-напоминание, не проявляя раздражение Вы отправили электронное письмо, но через три дня не получили ответ.		УК-4
	Ответ:	Добрый день! Напоминаю о своём письме от 10 марта с предложением о встрече. Будет ли вам удобно на этой неделе? Жду ответа	
5	Напишите одну фразу, в которой вы уточните задание (что именно сделать и к какому сроку). Руководитель в устном разговоре дал расплывчатое задание: «Разберитесь с отчётом».		УК-4
	Ответ:	Уточните, пожалуйста: какой именно раздел отчёта нужно доделать и к какому числу?	
6	Напишите короткое извинение, без оправданий. Назовите новую дату. Вы пропустили дедлайн и подвели коллегу.		УК-4
	Ответ:	«Имя коллеги», извините, я не успел. Вина моя. Готовый отчёт пришлю завтра к 10 утра. Больше такое не повторится	
7	Напишите одну реплику (1 предложение), которая мягко, но настойчиво установит конкретный срок. Вы звоните клиенту, который не оплатил счет. Он говорит: «Я всё оплачу, когда у меня будет время».		УК-4
	Ответ:	Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.	
8	Как, используя принципы работы технологий ИИ (NLP) и RPA (роботизированной автоматизации процессов) в связке с СЭД, можно решить эту профессиональную задачу? Опишите ситуацию, когда поступление большого количества однотипных входящих запросов (типовые коммерческие предложения) парализует работу отдела Предложите алгоритм (не менее 3 последовательных шагов), объяснив, как именно каждый шаг использует ИТ-принципы для сортировки и маршрутизации		ОПК-6
	Ответ:	Для решения проблемы массового потока типовых запросов целесообразно внедрить связку RPA и NLP на входе в СЭД. Алгоритм из 3 шагов: 1. Сбор и первичная обработка (NLP): Входящее письмо попадает в предварительный буфер, где модель NLP (на базе трансформеров или библиотеки spaCy) анализирует тему, тело и вложения, выделяя ключевые сущности (сумма, номенклатура, контрагент) и определяя категорию запроса (например, "Коммерческое предложение типа А"). 2. Классификация и присвоение приоритета (RPA): На основе классификации от NLP, RPA-робот через API обращается к справочникам СЭД, сверяет контрагента с «белым списком» и, если запрос типовой, автоматически присваивает ему низкий приоритет и метку «без подписи руководителя», освобождая человека от рутины. 3. Автоматическая регистрация и создание карточки (RPA+СЭД): Робот заполняет карточку документа (заголовок, дата, входящий номер) в СЭД, прикрепляет файл, инициирует простой маршрут (например, на одного конкретного менеджера для этого типа запросов) и отправляет уведомление. Это позволяет сократить обработку с 15 минут до 10 секунд без участия секретаря.	
9	Какие форматы данных (JSON/XML) и методы HTTP (GET, POST, PUT) должны быть использованы, чтобы обеспечить обновление статуса договора на основании внешнего события, и как вы обеспечите безопасность этого канала (токены/ключи)? При переходе на отечественное ПО (СЭД на базе платформы «1С:Документооборот» или «Directum») возникла задача синхронизировать его с внешним маркетплейсом для автоматического вытягивания статусов заказов. Опишите принцип работы REST API применительно к данной интеграции.		ОПК-6
	Ответ:	REST API — это архитектурный стиль взаимодействия, основанный на протоколе HTTP, где каждому ресурсу (например, договор /api/contracts/{id}) соответствует свой уникальный URL. Для интеграции с маркетплейсом мы используем метод GET для вытягивания текущего статуса заказа и метод PUT/PATCH для обновления статуса нашего договора в СЭД на основании полученных данных. Данные передаются в формате JSON, так как он легче и быстрее парсится системами, чем XML. Безопасность обеспечивается передачей Bearer-токенов (JWT) или API-ключей в заголовке запроса (Authorization), которые проверяются на стороне нашего сервера. Для критических операций также используется шифрование канала TLS (HTTPS), чтобы исключить перехват чувствительной информации о статусах контрактов	
10	Объясните, в чем разница между RPO (Recovery Point Objective) и RTO (Recovery Time Objective) в данном сценарии и какие ИТ-решения (синхронная/асинхронная репликация) позволят минимизировать потерю данных. Опишите профессиональную ситуацию, когда в удаленном филиале вышел из строя основной сервер СЭД, и нет доступа к локальной базе данных. Специалистам нужно срочно запустить работу с критическими контрактами. Используя принцип работы облачных резервных копий и технологию геораспределенных кластеров (failover), предложите план восстановления.		ОПК-6

	Ответ: План восстановления строится на технологии геораспределенного кластера с автоматическим переключением (failover). При отказе основного сервера DNS-запись автоматически (или вручную администратором) перенаправляется на резервный сервер в другом дата-центре, который получает данные через асинхронную репликацию (с задержкой в несколько минут). RPO (Recovery Point Objective) — это допустимый объем потерянных данных (в нашем случае — 5-10 минут изменений, которые не успели синхронизироваться). RTO (Recovery Time Objective) — это допустимое время простоя системы, за которое мы обязаны переключить трафик на резервный контур (в идеале — до 1 часа). Чтобы минимизировать RPO, критически важные транзакции (подписание контрактов) пишутся синхронно сразу на два дата-центра, но это замедляет работу, поэтому для остальных документов используется асинхронный режим с частыми снапшотами. После включения резервного кластера сотрудники подключаются к облачной копии базы, а после починки основного сервера — запускается обратная синхронизация	
11	Решите задачу На совещании с контрагентом из Китая возникают серьезные проблемы с качеством видео и задержками звука (лагом). Опишите принцип работы технологий видеоконференцсвязи (кодеки H.264/H.265, работа с джиттером, буферизация, использование SFU-серверов). Предложите не менее двух ИТ-решений по настройке оборудования или программного обеспечения (клиентов) для минимизации этих проблем, объяснив, как именно эти решения повлияют на потоки данных с точки зрения профессиональной деятельности (проведение переговоров). Ответ: Проблемы с видео и задержками возникают из-за джиттера (вариативности задержки пакетов), потери пакетов и недостаточной пропускной способности. Принцип работы кодеков H.264/H.265 заключается в межкадровом сжатии (Р- и В-кадры зависят от I-кадров), поэтому при потере пакета с опорным кадром возникает "заморозка" на несколько секунд. Решение №1 (на клиентской стороне): В настройках программы ВКС (например, TrueConf или Яндекс Телемост) принудительно снизить разрешение (с 1080p до 720p) и битрейт (с 2 Мбит/с до 1 Мбит/с) — это уменьшит количество отправляемых пакетов и снизит риск их потерь. Решение №2 (инфраструктурное): Использование SFU-сервера (Selective Forwarding Unit) вместо MCU — SFU не микширует потоки, а просто пересылает их участникам, и при плохом канале у китайской стороны он будет получать только один поток от докладчика, а не 10 потоков одновременно, экономя канал. Также рекомендуется отключить фоновое видео (виртуальный фон), которое нагружает процессор и создает задержки кодирования	ОПК-6
12	Решите задачу В организации вводится электронный кадровый документооборот (ЭКДО). Сотрудники старшего поколения привыкли к бумаге и боятся, что «цифра ненадежна». Разработайте ИТ-аргументацию в виде связного текста (развернутого ответа) на возражения, указав: 1. Принцип работы квантово-защищенных каналов или шифрования AES-256 для хранения данных; 2. Принцип работы неизменяемого журнала аудита (лог-файлов с временными метками); 3. Принцип работы двухфакторной аутентификации для доступа к личным делам. Обоснуйте, как понимание этих трех ИТ-принципов помогает обеспечить уровень сохранности данных, превосходящий бумажный архив (где документ можно подменить или потерять при пожаре). Ответ: Современные цифровые технологии обеспечивают надежность, недостижимую для бумажных архивов. Во-первых, хранение данных реализовано через симметричное шифрование AES-256 на уровне файлового хранилища или СУБД, что означает: даже при физическом краже жесткого диска расшифровать личные дела без ключа невозможно, в отличие от бумажной папки, которую можно просто сфотографировать. В перспективе квантово-защищенные каналы (с использованием распределения квантовых ключей) исключают перехват данных при передаче в центральный архив. Во-вторых, в СЭД ведется неизменяемый журнал аудита — каждая операция (просмотр, правка, печать) записывается в отдельную таблицу БД с криптографической временной меткой, которую невозможно удалить или подделать задним числом (в отличие от подчистки в бумажном деле). В-третьих, доступ к личным делам защищен двухфакторной аутентификацией (пароль + одноразовый код из токена или биометрия), что исключает несанкционированный доступ, даже если злоумышленник узнает пароль. Совокупность этих трех принципов гарантирует, что цифровой архив не сгорит при пожаре (в отличие от бумажного), не будет потерян при переезде и будет доступен только строго уполномоченным лицам, чьи действия полностью прозрачны для службы безопасности	ОПК-6
13	Решите задачу В крупной компании внедрили корпоративный мессенджер (например, Slack или Teams) для оперативной связи. Через месяц руководство заметило, что количество совещаний (митингов) не уменьшилось, а почтовый трафик вырос на 20%. Сотрудники жалуются, что «информации стало слишком много и она теряется». Опишите, какие принципы передачи информации в цифровой среде были нарушены. Предложите конкретный сценарий использования трёх каналов (почта, мессенджер, видеозвонок) для решения одной рабочей задачи — согласования бюджета отдела, чтобы исключить дублирование и потерю данных.	ОПК-6

	Ответ: 1. Анализ ошибок (принципы ИТ): - Нарушен принцип контекстности (информация не структурирована по срочности). - Нарушен принцип адресации (рассылка "всем" вместо целевых групп). - Отсутствует единое хранилище истории (обсуждение ведется параллельно в двух системах, нет единой точки истины). 2. Сценарий решения (цифровой этикет и логика): Шаг 1 (Почта): Формальный запрос. Отправляем одно письмо руководителям отделов с цифровым шаблоном бюджета (Google Sheets / Excel Online) и дедлайном. Почта выступает как архив и юридически значимое подтверждение. Шаг 2 (Мессенджер): Оперативный чат. Создаем отдельный канал/чат только для участников согласования. В нем пишем краткий дайджест: "Ссылка на таблицу выше, вопросы по строкам 5 и 10 пишите сюда, чтобы все видели ответы". Мессенджер — для быстрых уточнений и пингования. Шаг 3 (Видеозвонок): Назначаем короткую встречу (15 мин) только если в чате возникли противоречия, которые сложно решить текстом. На встрече фиксируем итог и сразу дублируем его текстом в тот же канал мессенджера	
14	Решите задачу До внедрения CRM-системы менеджер тратил 40% рабочего времени на ответы на стандартные письма клиентов. После внедрения чат-бота с шаблонами ответов (на базе ИИ) время сократилось до 15%. Однако количество эскалаций (переходов на менеджера) выросло на 10%, так как бот не всегда понимал нюансы. Рассчитайте чистый прирост производительности (в часах за 5-дневную неделю), если рабочий день менеджера = 8 часов. Предложите гибридную ИТ-стратегию, используя принцип "Human-in-the-loop" (человек в цикле), чтобы исправить рост эскалаций. Ответ: 1. Прирост производительности +2 часа в день (10 часов в неделю), при условии, что менеджер не сидит в очереди эскалаций, а решает их быстрее. 2. Стратегия (ИТ-решение): Внедрить не просто чат-бота, а «триггерную» систему. Если бот видит ключевые слова (например, «рекламация», «сроки горят», «недоволен») — он не пытается дать шаблон, а сразу подключает менеджера в чат, но при этом передает менеджеру стенограмму диалога и 3 варианта готовых решений, которые бот подобрал. Это снижает время входа в проблему менеджера на 50%, компенсируя рост эскалаций.	ОПК-6

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная (пятый семестр - очно-заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения	Публичные выступления как форма делового общения представляют собой целенаправленное монологическое воздействие оратора на аудиторию с целью передачи информации, убеждения или побуждения к действию, которое строится по законам риторики и требует четкой структурно-логической организации (вступление, основная часть, заключение). Главное отличие публичного выступления от других форм делового общения заключается в его официальном характере, высокой степени формализации языка, обязательной обратной связи с аудиторией (вербальной и невербальной) и необходимости адаптации содержания под уровень подготовки и ожидания слушателей для достижения конкретного прагматического результата.	УК-4
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы	Деловая беседа включает подготовительный этап (определение цели, сбор информации), основной этап (обсуждение вопроса, аргументация и контраргументация) и заключительный этап (принятие решения и выход из контакта). Эффективность беседы напрямую зависит от корректного соблюдения этических норм и использования техник активного слушания.	УК-4
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры	Открытые вопросы предполагают развернутый ответ и стимулируют собеседника к рассуждению (например, «Какие у Вас предложения по решению этого вопроса?»), а закрытые вопросы требуют однозначного краткого ответа («да» или «нет») и используются для получения конкретной информации. Умелое чередование типов вопросов позволяет эффективно управлять диалогом как на русском, так и на иностранном языке.	УК-4
4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении?		УК-4

	Ответ: К основным приемам относятся: установление зрительного контакта, использование открытых жестов и поз, обращение к аудитории с риторическими вопросами, а также варьирование громкости и темпа речи. Адаптация этих приемов к культурным особенностям аудитории важна как при выступлении перед русскоязычными, так и перед иностранными слушателями. Это позволяет преодолеть коммуникативные барьеры и донести ключевые мысли до любой аудитории	
5	Опишите структуру типичного делового совещания. Ответ: Деловое совещание обычно начинается с вступительной части (формулировка цели и регламента), затем следует основная часть (обсуждение повестки дня и выступления участников) и завершается заключительной частью (подведение итогов и принятие решений). Роль председателя заключается в управлении дискуссией, обеспечении соблюдения регламента и резюмировании высказанных предложений. Умение четко и лаконично формулировать свои мысли во время совещаний демонстрирует высокую культуру деловой речи.	УК-4
6	Что такое «коммуникативные барьеры», назовите основные способы их преодоления? Ответ: Коммуникативные барьеры — это помехи, возникающие в процессе общения и искажающие смысл сообщения (логические, лингвистические, психологические, культурные). Способы преодоления включают: адаптацию речи под уровень собеседника, прояснение смысла через обратную связь («Правильно ли я понял...») и демонстрацию уважения к собеседнику. Особую важность преодоление барьеров приобретает при общении на иностранном языке, где лингвистические сложности дополняются культурными различиями.	УК-4
7	Назовите основные реквизиты делового письма и требования к их оформлению. Ответ: К основным реквизитам относятся: адресат, адресант, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, текст письма, отметка о наличии приложения и подпись. Расположение реквизитов строго регламентируется ГОСТом и обеспечивает юридическую силу документа. При оформлении письма на иностранном языке необходимо учитывать специфику расположения реквизитов, принятую в стране-корреспонденте	УК-4
8	В чем заключается особенность официально-делового стиля речи при составлении документов? Ответ: Официально-деловой стиль характеризуется высокой степенью регламентированности, использованием стандартных клише и терминов, а также точностью, не допускающей двоякого толкования. Текст документа должен быть построен логично и излагаться от третьего лица. При переводе документов на иностранный язык важно передать не только смысл, но и формально-деловой регистр, используя соответствующие языковые средства.	УК-4
9	Назовите основные правила делового этикета при общении по телефону Ответ: Телефонный разговор должен начинаться с представления собеседников и выяснения, удобно ли партнеру говорить, а также иметь четкую цель и временные рамки (обычно не более 3-5 минут). В конце разговора необходимо подвести итог и договориться о дальнейших действиях. При общении на иностранном языке важно владеть стандартными формулами приветствия, прощания и вежливого прерывания собеседника.	УК-4
10	Каковы основные правила ведения деловой электронной переписки (сетикет)? Ответ: Деловая электронная переписка требует указания четкой темы письма, использования официального приветствия и обращения, а также лаконичного и структурированного изложения сути вопроса. Ответ должен даваться по существу, с корректным цитированием предыдущего сообщения. Грамотное оформление электронных писем на русском и иностранном языках формирует профессиональный имидж и ускоряет деловое взаимодействие.	УК-4
11	Перечислите виды деловых писем по их функциональному назначению Ответ: Выделяют информационные письма (извещение, подтверждение, напоминание), инициативные (письмо-просьба, предложение, запрос) и ответные (письмо-отказ, гарантийное письмо, письмо-извинение). Выбор типа письма определяет его композицию и набор речевых клише. Знание типологии писем необходимо для грамотного документооборота, в том числе при ведении переписки с иностранными контрагентами.	УК-4
12	Что такое «электронный документооборот» и какова его роль в управлении организацией?	УК-4

	Ответ: Электронный документооборот (ЭДО) — это система создания, передачи, обработки и хранения документов в электронном виде с использованием специального программного обеспечения. ЭДО позволяет ускорить обмен информацией между подразделениями и контрагентами, повысить прозрачность управленческих решений и сократить затраты на бумагу и почтовые услуги. Владение современными коммуникационными технологиями, включая СЭД, позволяет эффективно взаимодействовать в цифровой среде.	
13	В чем проявляются национальные особенности делового общения (на примере одной англоязычной страны)? Ответ: В деловой культуре США высоко ценится прямой и энергичный стиль общения, акцент на пунктуальность и четкое следование повестке дня; в Великобритании, наоборот, важны сдержанность, соблюдение формальностей и умение вести светскую беседу (small talk) перед началом переговоров. Знание и учет этих особенностей позволяет избежать недопонимания и строить долгосрочные партнерские отношения. Для успешной международной коммуникации необходимо адаптировать не только язык, но и невербальное поведение и стиль ведения переговоров.	УК-4
14	Типы поведения личности в процессе делового общения Ответ: В деловом общении выделяют три основных типа поведения: конструктивный (ориентирован на поиск взаимовыгодного решения и сотрудничество), конфликтный (проявляется в жестком отстаивании своей позиции, манипуляциях и игнорировании интересов партнера) и пассивный (характеризуется уходом от принятия решений, соглашательством и низкой инициативой). Эффективный коммуникатор должен уметь распознавать эти типы по вербальным и невербальным сигналам, адаптируя свою речевую стратегию как на русском, так и на иностранном языке для сглаживания напряженности или, наоборот, стимулирования активности. Осознанное управление собственным типом поведения и гибкая корректировка тактики общения позволяют минимизировать конфликты и достигать целей коммуникации в любой деловой среде	УК-4
15	Техника проведения итогов деловых переговоров Ответ: Техника подведения итогов включает обязательное резюмирование достигнутых договоренностей с четкой фиксацией каждого пункта (кто, что, к какому сроку выполняет), а также обсуждение формата дальнейшего взаимодействия (контрольные точки, способ связи). Важным элементом является этап «закрытия позиций», когда стороны еще раз проговаривают окончательные условия, чтобы исключить двусмысленность, а также дают обратную связь по процедуре переговоров. Грамотная фиксация итогов в письменном виде (протокол или дополнительное соглашение) на государственном языке и, при необходимости, заверенный перевод на иностранный язык обеспечивает юридическую прозрачность и доверие между партнерами.	УК-4
16	Какова роль электронной подписи (КЭП) в обеспечении юридической значимости электронного документооборота (ЭДО) с точки зрения ИТ-инфраструктуры? Ответ: Квалифицированная электронная подпись является криптографическим аналогом собственноручной подписи, создаваемым с использованием средств криптозащиты и сертификата удостоверяющего центра. С точки зрения ИТ, её использование гарантирует целостность документа (неизменность после подписания) и его аутентичность (подтверждение авторства) при передаче по открытым каналам связи. Интеграция КЭП в корпоративные системы позволяет автоматизировать процессы согласования и отказаться от бумажного документооборота внутри организации и с контрагентами.	ОПК-6
17	Опишите принцип работы системы электронного документооборота (СЭД) и её отличие от традиционного хранения файлов в сетевой папке Ответ: СЭД строится на принципах управления жизненным циклом документа (создание, маршрутизация, согласование, утверждение, хранение), используя базы данных для хранения метаданных и карточек документов, а не просто файлового хранилища. В отличие от сетевой папки, СЭД обеспечивает версиюность, гранулярный контроль доступа на уровне полей и записей, а также автоматическую маршрутизацию документов между исполнителями согласно бизнес-процессам. Это позволяет решать задачу профессиональной деятельности не как хранение информации, а как управление потоками работ (Workflow) с полным аудитом действий каждого пользователя.	ОПК-6
18	Какие информационные технологии лежат в основе организации видеоконференцсвязи (ВКС) и как они влияют на эффективность деловых коммуникаций в распределенных командах?	ОПК-6

	Ответ: Технологии ВКС базируются на протоколах передачи данных реального времени (RTP, WebRTC), сжатии видео (кодеки H.264/H.265) и использовании облачных серверов-мультиплексоров для микширования потоков участников. Эти ИТ-решения позволяют преодолеть географические барьеры, обеспечивая синхронное взаимодействие «лицом к лицу» с возможностью демонстрации экранов и совместной работы с документами. Использование ВКС напрямую решает задачу оперативного принятия решений и снижает временные затраты на коммуникацию, замещая командировки и очные совещания.	
19	Объясните принцип применения облачных сервисов (SaaS) для совместного редактирования документов и укажите риски, связанные с их использованием. Ответ: Принцип работы облачных сервисов (например, Яндекс Документы или Google Docs) заключается в хранении файлов на удаленных серверах и использовании технологии оперативного преобразования (OT) или CRDT для согласования изменений от нескольких пользователей в реальном времени без конфликтов версий. Это позволяет решать задачи коллективной подготовки документов, где каждый участник видит актуальную версию и историю правок, что ускоряет процесс согласования. Ключевые ИТ-риски при использовании таких решений связаны с необходимостью контроля доступа (настройка прав), зависимостью от канала интернета и вопросами размещения конфиденциальных данных на сторонних площадках (комплаенс).	ОПК-6
20	Как современные технологии автоматизации (например, чат-боты и роботизированная автоматизация процессов — RPA) используются для обработки входящей корреспонденции? Ответ: Технологии RPA и чат-боты используют алгоритмы парсинга (извлечения данных) и оптического распознавания символов (OCR) для сканирования входящих писем, выделения ключевых реквизитов (входящий номер, дата, контрагент) и автоматической регистрации документа в СЭД без участия секретаря. Чат-боты на основе обработки естественного языка (NLP) могут классифицировать запросы по тематикам и направлять их в соответствующие цифровые папки или отделам. Это профессиональное применение ИТ позволяет кратно сократить время на рутинные операции первичной обработки и исключить человеческий фактор при маршрутизации корреспонденции.	ОПК-6
21	В чем заключается принцип работы технологии «цифровой след» при анализе деловой переписки и какие инструменты используются для этого? Ответ: Принцип «цифрового следа» в деловой коммуникации основан на сборе и анализе метаданных (время отправки, частота писем, скорость реакции, теги и связи между корреспондентами) с помощью специализированных аналитических модулей BI-систем или надстроек над почтовыми серверами. Эти ИТ-инструменты позволяют визуализировать неформальные связи в коллективе, выявлять «узкие места» в обработке запросов и оценивать реальную загрузку сотрудников. Использование данного принципа помогает руководителю принимать объективные управленческие решения по оптимизации коммуникационных потоков и перераспределению нагрузки на основе данных, а не интуиции.	ОПК-6
22	Как технологии искусственного интеллекта (ИИ) и машинного обучения применяются для автоматической классификации и маршрутизации входящих документов? Ответ: ИИ-алгоритмы используют модели обработки естественного языка (NLP) для анализа содержания, тематики и тональности входящего документа, а не просто сканирования заголовка или отправителя, что позволяет автоматически присваивать ему категорию и приоритет. Машинное обучение на основе исторических данных учится прогнозировать, какому конкретному исполнителю или отделу должен быть направлен документ для принятия решения. Это профессиональное использование ИТ снижает нагрузку на канцелярию, ускоряет запуск документа в работу и минимизирует ошибки ручной сортировки при больших потоках корреспонденции.	ОПК-6
23	Опишите принцип работы единого окна цифрового взаимодействия (мессенджеры, порталы, почта) и технологию их интеграции между собой для бесшовной коммуникации. Ответ: Принцип единого окна строится на использовании API-шлюзов и протоколов обмена данными (например, REST API или GraphQL), которые связывают разрозненные каналы (корпоративный чат, электронная почта, внутренний портал) в единую платформу с унифицированным интерфейсом. Технология интеграции предполагает синхронизацию статусов и уведомлений через брокеры сообщений (например, Kafka или RabbitMQ), чтобы действие в одном канале (отправка письма) автоматически создавало задачу в другом (чат-уведомление исполнителю). Это позволяет решать профессиональную задачу оперативного реагирования, не переключаясь между десятком приложений и не теряя нить переписки.	ОПК-6
24	Каков принцип действия технологий полнотекстового поиска и индексирования в системах электронного документооборота и как они помогают в профессиональной деятельности? Ответ: Полнотекстовый поиск базируется на принципе обратного индекса, где специальные алгоритмы (например, на базе Elasticsearch или Apache Solr) сканируют все текстовые поля и вложения документов, разбивают их на токены (слова) и создают индекс-словарь для мгновенного нахождения совпадений за миллисекунды. Использование морфологических анализаторов и стоп-слов позволяет учитывать разные словоформы и игнорировать шумовые термины, выдавая релевантные результаты даже при неточном запросе. Это ИТ-решение кардинально сокращает временные затраты на поиск нужного договора, письма или приказа среди миллионов единиц хранения, что напрямую влияет на эффективность работы юриста или делопроизводителя.	ОПК-6

25	В чем заключается принцип работы технологии распределенных реестров (блокчейн) применительно к подтверждению целостности документооборота между контрагентами?		ОПК-6
	Ответ:	Принцип блокчейна в документообороте заключается в создании децентрализованной цепочки хешей, где каждый блок содержит криптографическую сумму (хеш) пакета документов и метку времени, при этом изменение любого документа мгновенно меняет хеш последующих блоков, что делает фальсификацию очевидной для всех участников сети. С точки зрения профессиональной деятельности, это ИТ-решение позволяет сторонам доверять факту существования документа на конкретную дату (notary-сервисы) без участия стороннего заверяющего центра, так как данные хранятся одновременно у всех узлов сети. Использование блокчейна особенно актуально для контрактов с длительным жизненным циклом и в сферах со сложной цепочкой согласующих сторон.	
26	Как современные технологии защищенных каналов связи (VPN, TLS/SSL) и DLP-системы обеспечивают безопасность деловой переписки и конфиденциальных вложений?		ОПК-6
	Ответ:	Технологии TLS/SSL и корпоративные VPN-клиенты создают зашифрованный «туннель» между устройством сотрудника и корпоративным сервером, используя асимметричную криптографию для обмена сеансовыми ключами, что делает перехват данных бесполезным для злоумышленников. Параллельно DLP-системы (Data Loss Prevention) сканируют исходящий трафик, вложения и текст писем по регулярным выражениям и цифровым отпечаткам (цифровым слепкам), блокируя попытки передачи персональных данных или коммерческой тайны в сторонние почтовые ящики. Понимание этих ИТ-принципов позволяет специалисту профессионально выстраивать защищенный документооборот и грамотно маркировать информацию по степени конфиденциальности	
27	Опишите принцип использования низкокодowych (Low-code) и безкодowych (No-code) платформ для создания внутренних коммуникационных приложений и ботов		ОПК-6
	Ответ:	Принцип Low-code/No-code заключается в визуальном моделировании бизнес-логики (схемы согласования, правила уведомлений) с помощью готовых блоков-триггеров и визуального редактора потоков, где код генерируется платформой автоматически в фоновом режиме, а пользователь оперирует конструкторами. Это позволяет решать профессиональные задачи без привлечения штатных разработчиков: например, оперативно создать чат-бота для сбора заявок на канцтовары или маленькое приложение для согласования отпусков за 1-2 часа. Такое использование ИТ дает бизнес-подразделению (HR, канцелярии, юристам) гибкость и скорость в автоматизации типовых коммуникационных рутин, которые не требуют сложной кастомизации.	
28	Как работает технология автоматического распознавания текста (OCR) и интеллектуального распознавания документов (IDP) для перевода бумажных архивов в цифровой формат?		ОПК-6
	Ответ:	OCR-технология использует нейросетевые модели для поэлементного анализа графического изображения страницы, выделяя символы, слова и строки, а затем преобразует их в редактируемый текст, опираясь на сравнение с эталонными матрицами букв. IDP идет дальше, добавляя смысловой слой: после распознавания текста он использует обученные модели для извлечения конкретных реквизитов (ИНН, суммы, даты, номера) и структурного связывания их в карточку документа в СЭД. Понимание этих ИТ-принципов позволяет при внедрении правильно оценить процент ошибок распознавания (шум), требовать дообучения системы на специфических шрифтах конкретной организации и грамотно организовать процесс массового перевода архивов.	
29	Объясните принцип работы сервисов синхронизации календарей и планировщиков (например, Outlook, Google Calendar) с учетом технологий временных зон и управления доступом.		ОПК-6
	Ответ:	Современные календари работают на принципе хранения времени в универсальном координированном времени (UTC) на сервере, а при отображении на устройстве конвертируют его в локальное время пользователя на основе настроек его временной зоны (timezone), что исключает путаницу при планировании встреч между разными городами. Технология управления доступом позволяет задавать детализацию просмотра: показывать коллегам только статус «занят/свободен» или раскрывать тему встречи и список участников с помощью протоколов CalDAV и разрешений OAuth. Это профессиональное применение ИТ решает задачу оптимизации рабочего времени, автоматически разрешая конфликты встреч и интегрируя уведомления о дедлайнах в единую цифровую среду сотрудника.	
30	Как технологии Big Data и дашбордов визуализации (Power BI, Tableau) используются для анализа эффективности внутреннего документооборота и выявления «бутылочных горлышек»?		ОПК-6
	Ответ:	ИТ-решения на базе Big Data аккумулируют логи всех действий в СЭД (время создания, длительность согласования у каждого пользователя, количество возвратов на доработку), агрегируя эти огромные массивы в хранилищах данных для последующего анализа. С помощью дашбордов эти данные визуализируются в виде временных трендов и тепловых карт, позволяя руководству в реальном времени видеть среднюю скорость прохождения документов по конкретным маршрутам и отделам. Это позволяет профессионально выявлять системные задержки (например, конкретный согласующий постоянно задерживает визу), принимать данные за основу для корректировки регламентов и материальной мотивации сотрудников.	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ОПК-6 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности..

Индикатор достижения компетенции: ОПК-6.2 Использует возможности современных информационных технологий для повышения эффективности профессиональной деятельности.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения