

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)подготовки: Цифровой маркетинг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
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 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по интернет-маркетингу", утвержден приказом Минтруда России от 19.02.2019 № 95н; "Маркетолог", утвержден приказом Минтруда России от 08.11.2023 № 790н; "Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок", утвержден приказом Минтруда России от 18.10.2022 № 674н; "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 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-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Знать:

УК-4.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь осуществлять деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Владеть навыками осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

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)

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

УКМ-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Знать:

УКМ-4.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Уметь:

УКМ-4.1/Ум1 Уметь осуществлять деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Владеть:

УКМ-4.1/Нв1 Владеть навыками осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

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

Знать:

УКМ-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:

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

Владеть:

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

УКМ-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УКМ-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Знать:

УКМ-9.1/Зн1 Знать теоретические основы особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Уметь:

УКМ-9.1/Ум1 Уметь демонстрировать понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Владеть:

УКМ-9.1/Нв1 Владеть навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

УКМ-9.2 Предлагает способы осуществления социальной и профессиональной деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний

Знать:

УКМ-9.2/Зн1 Знать способы осуществления социальной и профессиональной деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний

Уметь:

УКМ-9.2/Ум1 Уметь осуществлять социальную и профессиональную деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний

Владеть:

УКМ-9.2/Нв1 Владеть навыками осуществления социальной и профессиональной деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний

ОПКМ-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

ОПКМ-1.1 Понимает термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности

Знать:

ОПКМ-1.1/Зн1 Термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности

Уметь:

ОПКМ-1.1/Ум1 Успешно применять термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности

Владеть:

ОПКМ-1.1/Нв1 Основными подходами, моделями экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности

ОПКМ-1.2 Демонстрирует корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

Знать:

ОПКМ-1.2/Зн1 Знать теоретические основы корректной постановки профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории
Технику корректной постановки профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

Уметь:

ОПКМ-1.2/Ум1 Уметь демонстрировать корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

Владеть:

ОПКМ-1.2/Нв1 Владеть навыками постановки профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

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, 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
ОПКМ-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории		

ОПКМ-1.1 Понимает термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности	Управление человеческими ресурсами, Финансовая и налоговая система РФ, Экономическая теория	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Управление человеческими ресурсами
ОПКМ-1.2 Демонстрирует корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории	Управление человеческими ресурсами, Финансовая и налоговая система РФ, Экономическая теория	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Управление человеческими ресурсами
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
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	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
УКМ-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УКМ-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
УКМ-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	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
УКМ-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах		
УКМ-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

УКМ-9.2 Предлагает способы осуществления социальной и профессиональной деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний	Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, 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

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	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа

	Вс	Ле	Пр	Са
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

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 один вариант ответа Дефектология – это наука, изучающая: А только физические недостатки людей Б психолого-педагогические особенности людей с нарушениями развития В исключительно речевые расстройства		УКМ-9
	Ответ: Б Обоснование: Указан единственно верный вариант ответа		
2	Выберите один вариант ответа Кто из перечисленных специалистов НЕ относится к дефектологам? А логопед Б психиатр В сурдопедагог		УКМ-9
	Ответ: Б Обоснование: Указан единственно верный вариант ответа		
3	Выберите один вариант ответа Адаптивная коммуникация – это: А общение без учета особенностей собеседника Б общение, учитывающее возможности и ограничения человека с ОВЗ В только письменное общение		УКМ-9
	Ответ: Б Обоснование: Указан единственно верный вариант ответа		
4	Выберите один вариант ответа Что важно учитывать при профессиональной адаптации человека с интеллектуальными нарушениями? А только физические возможности Б полное исключение социальных контактов В поэтапное обучение, визуализацию, повторение		УКМ-9
	Ответ: В Обоснование: Указан единственно верный вариант ответа		
5	Выберите один вариант ответа Инклюзивное рабочее место предполагает: А трудоустройство только здоровых сотрудников Б создание условий для работников с разными возможностями В отказ от адаптации рабочих мест		УКМ-9
	Ответ: Б Обоснование: Указан единственно верный вариант ответа		
6	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов деловых коммуникаций, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах людьми с ОВЗ и их определений Вид деловой коммуникации 1. вербальная речь 2. альтернативная коммуникация 3. письменная речь 4. жесты агрессивного характера Определение А. это одна из форм существования языка, которая использует графические знаки (буквы, цифры и другие символы) для передачи информации. Б. это невербальные проявления, которые указывают на враждебность, гнев или готовность к конфронтации. В это методы общения, которые заменяют или дополняют устную речь, когда человек испытывает трудности с ее использованием. Она включает в себя использование жестов, графических символов, предметных символов, электронных устройств и других средств, чтобы помочь человеку выражать свои мысли, чувства и потребности. Г. это форма общения, использующая слова, произнесенные вслух или написанные, для передачи информации и обмена сообщениями		УКМ-9
	Ответ: 1-Г 2-В 3-А 4-Б		

7	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов различных нарушений, связанных с восприятием и производством речи, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах и их примерами Нарушения, связанные с восприятием и производством речи: 1. алалия 2. слепота 3. дислексия 4. тугоухость Примеры: А. явление, при котором зрение утрачивается полностью или по большей части, Б. нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или В. нарушение речи у детей, характеризующееся полным отсутствием или грубым недоразвитием речи, которое не связано с нарушениями слуха или интеллекта. Г. стойкое нарушение слуха, при котором у человека ослабляется восприятие звуков.	, УКМ-9
	Ответ: 1-В 2-А 3-Б 4-Г Обоснование: Указаны все верные варианты ответов	
8	Укажите этапы последовательности социальной реабилитации А. Формирование навыков самообслуживания Б. Социальная интеграция в общество В. Развитие коммуникативных умений Г. Психологическая поддержка	УКМ-9
	Ответ: А → В → Г → Б Обоснование: Дан верный ответ	
9	В какой последовательности осуществляется профессиональная ориентация лиц с ОВЗ А. Профдиагностика (оценка способностей и ограничений) Б. Трудоустройство с сопровождением В. Профконсультирование (подбор подходящих профессий) Г. Социально-трудовая адаптация Д. Профподготовка (обучение навыкам)	УКМ-9
	Ответ: 1-А 2-В 3-Д 4- Б 5- Г Обоснование: Дан верный ответ	
10	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!	УК-4, УКМ-4
	Ответ: Б	
11	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	УК-4, УКМ-4
	Ответ: В	
12	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?	УК-4, УКМ-4
	Ответ: Б	
13	Какое завершающее выражение наиболее уместно в официальном деловом письме партнёрам? А. Всего хорошего Б.С уважением В. Пока Г. Оставайтесь на связи	УК-4, УКМ-4
	Ответ: Б	

14	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, УКМ-4
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
15	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, УКМ-4
	Ответ:	1-В 2-Г 3-Б 4-А	
16	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, УКМ-4
	Ответ:	1В, 2Г, 3Б, 4А	
17	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, УКМ-4
	Ответ:	Б → В → Г → А → Д	
18	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, УКМ-4
	Ответ:	4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6	
19	Напишите одно предложение (не более 12 слов) Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице.		УК-4, УКМ-4
	Ответ:	Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста	
20	Напишите одну фразу, с помощью которой можно вежливо отказать клиенту в скидке В этой фразе объяснение должно содержать акцент на политику компании.		УК-4, УКМ-4
	Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой	

21	Выберите один правильный вариант ответа. Для решения задачи по определению оптимального объема производства, обеспечивающего максимальную прибыль, на основе знаний экономической теории используется принцип равенства: А. Средних издержек и среднего дохода. Б. Предельных издержек и предельного дохода ($MR = MC$). В. Постоянных и переменных издержек. Г. Валовой выручки и валовых издержек. Д. Нормы прибыли и нормы рентабельности	ОПКМ-1
Ответ:	Б	
22	Выберите один правильный вариант ответа. При решении организационной задачи по распределению полномочий в управленческой теории используется принцип: А. Централизация и децентрализация. Б. Максимизация запасов. В. Минимизация налоговой нагрузки. Г. Увеличение производственного цикла. Д. Ускорение оборачиваемости дебиторской задолженности.	ОПКМ-1
Ответ:	А	
23	Выберите один правильный вариант ответа. Согласно экономической теории, к какой группе издержек относится плата за аренду помещения, которая не меняется в зависимости от объема выпуска? А. К переменным издержкам. Б. К маржинальным издержкам. В. К альтернативным издержкам. Г. К постоянным издержкам. Д. К валовым издержкам	ОПКМ-1
Ответ:	Г	
24	Выберите один правильный вариант ответа. В рамках управленческой теории, какая стратегия считается наиболее рискованной, но потенциально высокодоходной в условиях неопределенности? А. Защитная стратегия (выживания). Б. Стратегия дифференциации. В. Стратегия минимизации издержек. Г. Стратегия интенсивного роста (наступательная). Д. Стратегия сокращения (ликвидации).	ОПКМ-1
Ответ:	Г	
25	Выберите один правильный вариант ответа. Для решения экономической задачи по оценке эффективности использования основных фондов рассчитывается показатель: А. Коэффициент текущей ликвидности. Б. Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности. В. Фондоотдача. Г. Рентабельность продаж. Д. Коэффициент автономии.	ОПКМ-1
Ответ:	В	
26	Установите соответствие между названием экономического показателя и формулой его расчета (на основе знаний экономической теории). Ответ запишите в виде комбинации цифр и букв (например, 1-А, 2-Б). Название показателя - Рентабельность продукции - Фондоотдача - Производительность труда - Фондовооруженность Формула расчета Б (Прибыль от продаж / Себестоимость * 100%) А (Выручка / Средняя стоимость основных фондов) Г (Объем выпуска / Среднесписочную численность) В (Стоимость основных фондов / Среднесписочную численность)	ОПКМ-1
Ответ:	1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В	

27	Установите соответствие между функциями управления (по классификации А. Файоля) и их содержанием (организационная теория). Функция управления 1. Планирование 2. Организация 3. Контроль 4. Мотивация Содержание функции Г (Определение целей и разработка путей их достижения) А (Создание структуры, распределение ресурсов и полномочий) Б (Сравнение достигнутых результатов с запланированными) В (Побуждение сотрудников к работе для достижения целей)	ОПКМ-1
	Ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В.	
28	Установите соответствие между типом организационной структуры управления и ее характеристикой. Тип структуры 1. Линейная 2. Функциональная 3. Матричная 4. Проектная Характеристика А (Единоначалие, четкая система, но ограниченная гибкость) В (Разделение труда по функциям: финансы, маркетинг, производство) Г (Двойное подчинение — руководителю проекта и функциональному начальнику) Б (Временное создание групп для решения конкретных задач)	ОПКМ-1
	Ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б.	
29	Установите правильную последовательность этапов принятия рационального управленческого решения (согласно управленческой теории). 1. Анализ внешней и внутренней среды. 2. Оценка альтернатив и выбор оптимального варианта. 3. Реализация решения и контроль исполнения. 4. Выявление проблемы и формулировка цели. 5. Разработка альтернативных вариантов решения.	ОПКМ-1
	Ответ: 4 → 1 → 5 → 2 → 3	
30	Установите правильную последовательность расчета точки безубыточности (на основе экономических знаний). 1. Определение переменных затрат на единицу продукции. 2. Расчет общей суммы постоянных затрат. 3. Определение цены реализации за единицу. 4. Расчет маржинального дохода на единицу (цена — переменные затраты). 5. Расчет порога объема производства (Постоянные затраты / Маржинальный доход на ед.).	ОПКМ-1
	Ответ: 2 → 1 → 3 → 4 → 5	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Какое нарушение развития характеризуется стойкими трудностями в социальной коммуникации и взаимодействии если: - люди испытывают трудности в понимании невербальных сигналов, таких как мимика и жесты, а также в установлении и поддержании социальных связей; - характерны ограниченные, повторяющиеся модели поведения, интересов и занятий		УКМ-9
	Ответ:	Расстройство аутистического спектра (РАС)	
2	Для какого человека наиболее подходящими методами коммуникации являются альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как система PECS (коммуникация с обменом карточками), использование жестов, мимики и взгляда, а также электронные устройства с речевым выходом.		УКМ-9
	Ответ:	Для невербального человека с ДЦП	
3	Дайте правильный ответ Какой метод реабилитации включает в себя комплекс мер, направленных на восстановление или приобретение трудовых навыков и способностей, необходимых для возвращения человека к трудовой деятельности или смены профессии, основанный на профессиональной ориентации, обучение, переобучении, повышении квалификации, содействии в трудоустройстве и адаптацию на рабочем месте.		, УКМ-9
	Ответ:	Профессиональная реабилитация	

4	Дайте правильный ответ Процесс, направленный на обеспечение равных возможностей и прав для всех людей, независимо от их физических, ментальных, социальных или иных особенностей, для полноценного участия в общественной жизни. В широком смысле, это означает создание условий, при которых каждый человек может чувствовать себя принятым, уважаемым и иметь возможность вносить свой вклад в общество	УКМ-9
	Ответ: Инклюзия	
5	Какие дефектологические знания и практические меры помогут улучшить коммуникацию в коллективе? В отделе конструкторского бюро работает сотрудник с нарушением слуха (глухотой). Коллеги часто забывают о его особенностях, разговаривают, не поворачиваясь лицом, или обсуждают важные вопросы в шумном помещении. В результате он чувствует себя изолированным и пропускает ключевую информацию.	УКМ-9
	Ответ: Обучение коллег основам сурдокомму-никации (жесты, письменная речь, артикуляция), а также использование визуальных средств (электронные доски, чаты, субтитры в видеоконфе-ренциях).	
6	Как дефектология может помочь в этой ситуации? У студента нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или слухом. Ему сложно читать и/или писать, даже если он очень старается и у него нет других проблем со здоровьем. Преподаватель считает, что он просто ленился	УКМ-9
	Ответ: Альтернативные форматы заданий (устные ответы, видео-проекты).	
7	Как Вы выстроите деловую коммуникацию в профессиональной сфере, чтобы снизить напряжение и сохранить деловые отношения? Клиент недоволен задержкой поставки товара и в резкой форме высказывает претензии по телефону. Вы понимаете, что задержка произошла по вине логистической компании, но клиент обвиняет именно Ваш отдел.	УКМ-9
	Ответ: Извиниться, объяснить ситуацию и предложить компенсацию (скидку, бонус).	
8	Как, используя советы дефектолога, Вы постройте свою коммуникацию, чтобы адаптироваться в коллективе и завоевать доверие коллег в следующей ситуации? Вы – новый сотрудник в компании. Коллектив работает вместе давно, и вы чувствуете, что коллеги относятся к вам настороженно. На совещании Ваш начальник предлагает Вам высказать свое мнение по проекту, но Вы замечаете, что некоторые коллеги переглядываются и улыбаются. Вы обратились за помощью к дефектологу.	УКМ-9
	Ответ: Вежливо изложить свою позицию, подчеркнув, что готовы учитывать опыт команды	
9	Составьте одно словосочетание (глагол + существительное), описывающее профессиональное достижение, которое можно указать в резюме например, «увеличил продажи». Ваш вариант не должен повторять пример.	УК-4, УКМ-4
	Ответ: оптимизировал бюджет	
10	Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском	УК-4, УКМ-4
	Ответ: 72	
11	Сколько писем было отправлено партнёрам? Из 250 исходящих писем отдела 40% были направлены клиентам, а остальные - партнёрам	УК-4, УКМ-4
	Ответ: 150	
12	Напишите короткое письмо-напоминание, не проявляя раздражение Вы отправили электронное письмо, но через три дня не получили ответ.	УК-4, УКМ-4
	Ответ: Добрый день! Напоминаю о своём письме от 10 марта с предложением о встрече. Будет ли вам удобно на этой неделе? Жду ответа	
13	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, УКМ-4
	Ответ: Уточните, пожалуйста: какой именно раздел отчёта нужно доделать и к какому числу?	
14	Напишите короткое извинение, без оправданий. Назовите новую дату. Вы пропустили дедлайн и подвели коллегу.	УК-4, УКМ-4
	Ответ: «Имя коллеги», извините, я не успел. Вина моя. Готовый отчёт пришлю завтра к 10 утра. Больше такое не повторится	
15	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, УКМ-4
	Ответ: Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.	
16	Решите задачу. Определите критический объем выпуска (точку безубыточности) в штуках и порог рентабельности в рублях. Ответ должен содержать числовое значение точки безубыточности и порога рентабельности в денежном выражении. Предприятие производит продукцию «А». Цена за единицу составляет 500 руб. Переменные затраты на единицу — 300 руб. Постоянные затраты предприятия за месяц — 200 000 руб.	ОПКМ-1
	Ответ: Точка безубыточности 1000 шт., Порог рентабельности 500 000 руб.	

17	Сформулируйте развернутый ответ. Опишите, как знание теории мотивации (например, пирамиды потребностей Маслоу) может помочь руководителю решить профессиональную задачу по снижению текучести кадров в отделе продаж. Приведите конкретный пример управленческого действия. Ответ: Знание пирамиды Маслоу позволяет руководителю дифференцировать стимулы. Для сотрудников с низким доходом (неудовлетворенные физиологические потребности) ключевым является повышение оклада и бонусов. Для опытных сотрудников (потребность в уважении и самореализации) эффективнее применять нематериальную мотивацию: публичное признание, статус «наставника», участие в сложных проектах. Управленческое решение: внедрить гибридную систему мотивации — гарантированный высокий базовый оклад для всех + премии за перевыполнение + доска почета и дополнительные выходные для лучших сотрудников.	ОПКМ-1
18	Дайте развернутое обоснование При проведении экономического анализа деятельности компании было выявлено снижение коэффициента оборачиваемости оборотных средств. Опишите, какие профессиональные задачи должен решить менеджер, используя знания экономической теории, для нормализации ситуации, и какие последствия для бизнеса может иметь эта проблема. Ответ: Снижение оборачиваемости сигнализирует о «замораживании» денежных средств в запасах или дебиторской задолженности. Профессиональные задачи менеджера: 1) Оптимизировать складские запасы (внедрить систему Just-in-Time); 2) Пересмотреть кредитную политику (ввести скидки за предоплату, ужесточить контроль дебиторки); 3) Ускорить производственный цикл. Последствия: дефицит оборотных средств, вынужденное привлечение дорогих кредитов, снижение рентабельности и рост риска банкротства.	ОПКМ-1
19	На основе знаний организационной теории обоснуйте для компании выбор типа организационной структуры (функциональная, дивизиональная или матричная) Свой выбор подтвердите двумя преимуществами и одним недостатком выбранной структуры. Крупная компания, занимается разработкой программного обеспечения одновременно по 10 крупным проектам для разных заказчиков. Ответ: Для компании с 10 крупными проектами оптимальна матричная структура. Преимущества: 1) Гибкость — быстрое перераспределение программистов между проектами; 2) Четкая ответственность за результат каждого проекта (руководитель проекта). Недостаток: Двойное подчинение (функциональному директору и проектному менеджеру), что может вызывать конфликты при распределении ресурсов и времени сотрудников	ОПКМ-1
20	Решите задачу и предложите управленческое решение по поводу увеличения рекламного бюджета В ответе укажите итоговое изменение прибыли. Рассчитайте плановую прибыль и сравните с фактической. Выручка предприятия в прошлом году составила 10 млн руб., переменные затраты — 6 млн руб., постоянные затраты — 2 млн руб. Руководство рассматривает предложение об увеличении рекламного бюджета на 1 млн руб., которое, по прогнозам маркетологов, должно увеличить выручку на 15%. Вопрос: Приведет ли данное предложение к росту прибыли? Ответ: Фактическая прибыль = 2 млн руб. Плановая прибыль = 1,6 млн руб. Вывод : Плановая прибыль (1,6 млн) ниже фактической (2 млн) на 0,4 млн руб. Управленческое решение: предложение отклоняется, так как увеличение рекламного бюджета на 1 млн не компенсируется приростом выручки и приводит к снижению прибыли	ОПКМ-1
21	Решите задачу В компании «Альфа-Строй» внедрена система оплаты труда менеджеров по продажам: фиксированный оклад (30% от дохода) и ежемесячная премия за выполнение плана по выручке (70%). Выяснилось, что менеджеры сознательно отказываются от работы с «сложными» клиентами (требующими длительного сопровождения), сосредотачиваясь на «быстрых» сделках, чтобы перекрыть план по сумме. При этом падает лояльность клиентов и увеличиваются рекламации (издержки на гарантийный ремонт выросли на 15%). Опишите данную ситуацию с точки зрения экономической теории (теория контрактов) и организационной теории (мотивация). Предложите управленческое решение по изменению KPI, которое синхронизирует интересы агентов (менеджеров) и принципала (собственника).	ОПКМ-1

	Ответ: 1. Экономическая теория (Теория контрактов): Налицо классическая проблема «Принципал-Агент» и оппортунистическое поведение после заключения контракта (моральный риск). Агенты (менеджеры) обладают большей информацией о качестве клиентов, чем принципал (владелец). Текущий контракт создает стимул к замещению целей: целью становится не прибыль компании, а личный бонус за оборот (вал), что ведет к неэффективному распределению ресурсов (время тратится на легкие сделки в ущерб стратегическим). 2. Организационная теория (Теория мотивации): Согласно теории ожидания Врума, валентность (ценность результата) высока, но инструментальность (связь усилий с результатом) искажена. Согласно теории справедливости, менеджеры чувствуют, что работа со сложными клиентами несправедливо не вознаграждается, что снижает внутреннюю мотивацию. 3. Управленческое решение: 3.1. Переход на систему сбалансированных KPI (не только выручка, но и маржинальность, и индекс лояльности клиентов — NPS). 3.2. Введение бонуса за полный цикл сделки (продажа + первая успешная сдача/гарантийный период). 3.3. Внедрение коэффициента сложности клиента (вес сделки), чтобы «сложный» клиент приносил больше бонусных баллов, чем «быстрый», даже при равной сумме чека.	
22	Решите задачу В холдинге из 5 предприятий внедрена система электронного документооборота (СЭД). Однако сотрудники продолжают дублировать документы по электронной почте и требовать «живых» подписей на бумаге, объясняя это недоверием к системе и привычкой. Время согласования одного договора выросло с 2 часов до 2 дней (из-за двойного цикла). Бухгалтерия фиксирует рост затрат на бумагу и картриджи (на 30%), а юристы — рост рисков потери сроков. Решите задачу, используя теорию транзакционных издержек (Р. Коуз) и теорию организационной культуры (Э. Шейн). Предложите дорожную карту перехода на «цифру», минимизирующую экономические потери и человеческое сопротивление. Ответ: 1. Экономический анализ (Транзакционные издержки): Сопротивление сотрудников создает издержки измерения (непонятно, где истинная версия документа) и издержки оппортунизма (отказ от новой системы ради сохранения статус-кво). Фактически компания несет двойные переменные издержки (бумага + время), не получая выгоды от снижения транзакционных издержек, ради которых и внедрялась СЭД. 2. Организационный анализ (Э. Шейн): Артефакты (СЭД установлена) не совпадают с глубинными ценностями (убеждение «электронная подпись ненадежна»). Необходимо работать на уровне провозглашаемых ценностей. 3. Управленческое решение (Дорожная карта): - о Этап 1 (Экономический): Издать приказ о юридической силе ЭЦП со ссылками на 63-ФЗ, снять с бюджета расходы на закупку бумаги для внутренних документов (оставить только для внешних контрагентов, у которых нет СЭД). - о Этап 2 (Организационный): Назначить «цифровых кураторов» в каждом отделе (обученные сотрудники, которые помогают коллегам), то есть снизить издержки поиска информации внутри системы. - о Этап 3 (Мотивационный): Ввести KPI «Скорость согласования». За соблюдение исключительно электронного маршрута — премия; за дублирование бумагой — лишение премии (экономическая санкция, компенсирующая рост затрат на «расходники»). - о Этап 4: Провести обучение (демонстрация скорости поиска архивов в СЭД против 2-х часов в бумажном архиве), чтобы показать экономию времени как личную выгоду сотрудника.	ОПКМ-1

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная (пятый семестр - 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, УКМ-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, УКМ-4
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры		УК-4, УКМ-4

	Ответ: 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.	
4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении? 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	УК-4, УКМ-4
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, УКМ-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, УКМ-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, УКМ-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, УКМ-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, УКМ-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, УКМ-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, УКМ-4

12	Что такое «электронный документооборот» и какова его роль в управлении организацией?	УК-4, УКМ-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)?	УК-4, УКМ-4
	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.	
14	Типы поведения личности в процессе делового общения	УК-4, УКМ-4
	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	
15	Техника проведения итогов деловых переговоров	УК-4, УКМ-4
	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.	
16	Объясните, что такое дефектология и как она связана с деловыми коммуникациями	УКМ-9
	Ответ: Дефектология – наука о закономерностях развития людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), их обучении и адаптации. Дефектологическая наука включает в себя разделы специальной (коррекционной) педагогики, социологии, философии, психологии. В деловых коммуникациях эти знания помогают выстраивать эффективное взаимодействие с людьми, имеющими особенности развития, речевые или сенсорные нарушения.	
17	Расскажите, как дефектологические знания помогают в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде	УКМ-9
	Ответ: Дефектологические знания (знания в области коррекционной педагогики и психологии) играют ключевую роль в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде, так как они помогают: 1. Понимать особенности людей с разными потребностями. 2. Использовать адаптивные методы коммуникации. 3. Создавать инклюзивную среду в коллективе. 4. Развивать эмпатию и толерантность. 5. Адаптировать рабочие процессы. Дефектологические знания помогают не только корректировать нарушения, но и выстраивать эффективную, комфортную и равноправную коммуникацию в профессиональной среде. Это важно для создания по-настоящему инклюзивного пространства, где каждый сотрудник может работать продуктивно, независимо от своих особенностей.	
18	Поясните, какие вербальные и невербальные методы коммуникации эффективны при взаимодействии с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС)?	УКМ-9

	Ответ: Взаимодействие с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС) требует особого подхода, учитывающего их особенности восприятия и коммуникации. Эффективные методы включают комбинацию вербальных и невербальных стратегий. Вербальные методы коммуникации обеспечивают: 1. Четкость и простоту речи. 2. Конкретность и предсказуемость. 3. Повторение и уточнение. 4. Использование специальных коммуникативных систем (при необходимости). Либо альтернативные методы: PECS (Picture Exchange Communication System), жесты, приложения с синтезатором речи. Невербальные социальные методы коммуникации обеспечивают: 1. Визуальную поддержку (картинки, схемы, истории, пошаговые объяснения ситуаций). 2. Язык тела и жесты. 3. Контроль сенсорной среды. 4. Использование ритуалов и предсказуемости. 5. Эмоциональную нейтральность.	
19	Расскажите, какие стереотипы о людях с инвалидностью мешают эффективной профессиональной коммуникации и как их преодолеть Ответ: Стереотипы о людях с инвалидностью могут серьезно мешать профессиональной коммуникации, создавая барьеры и неверные ожидания. К самым распространенным относятся следующие: 1. «Люди с инвалидностью менее компетентны» 2. «Им нужно особое отношение и снисхождение» 3. «Они не самостоятельны и всегда нуждаются в помощи» 4. «Инвалидность = плохое настроение или слабое здоровье». 5. «Им не подходят стрессовые или ответственные должности» Это не совсем так, чтобы улучшить коммуникацию необходимо: - оценивать специалиста по навыкам, а не по диагнозу; - спрашивать о нуждах, а не предполагать; - избегать гиперопеки (предлагать помощь, но не навязывать); - говорить на равных (без жалости или снисходительности)	УКМ-9
20	Как учитывать особенности людей с нарушениями слуха в деловой коммуникации? Ответ: При деловой коммуникации с людьми, имеющими нарушения слуха, важно проявлять внимательность и использовать различные методы, чтобы обеспечить взаимопонимание. Для этого необходимо: - использовать письменные формы общения (электронная почта, чаты); - применять сурдоперевод или визуальные подсказки; - говорить четко и неторопливо, артикулируя, но без преувеличения	УКМ-9
21	Поясните, какие принципы деловой этики важно соблюдать при общении с людьми с ОВЗ? Ответ: При общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) важно соблюдать правила уважения, терпения и понимания. Необходимо помнить, что люди с ОВЗ – это личности со своими особенностями и потребностями, и относиться к ним нужно как к равным. К основным принципам относятся: - равноправие и уважение; - тактичность (не акцентировать внимание на нарушении здоровья); - готовность предложить помощь, но не навязывать ее.	УКМ-9
22	Поясните, как организовать рабочее место для сотрудника с ДЦП Ответ: Организация рабочего места для сотрудника с ДЦП требует индивидуального подхода, основанного на особенностях его физических и ментальных возможностей, а также на рекомендациях из индивидуальной программы реабилитации. Важно обеспечить доступность, безопасность, эргономичность рабочего пространства и учитывать специфику выполняемых задач. Необходимо: - обеспечить эргономичную мебель; - использовать спецтехнику (компьютерные программы с голосовым управлением); - устранить физические барьеры (пороги, узкие проходы).	УКМ-9
23	Расскажите, какие технологии помогают в коммуникации с людьми с речевыми нарушениями Ответ: Технологии для поддержки коммуникации людей с речевыми нарушениями включают в себя различные средства, от простых до высокотехнологичных. К ним относятся альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как доски с пиктограммами, письменные принадлежности, а также устройства, генерирующие речь на основе ввода текста или выбора изображений и др.	УКМ-9
24	Объясните, как дефектологические знания помогают в создании инклюзивной рабочей среды Ответ: Дефектологические знания играют ключевую роль в создании инклюзивной рабочей среды, обеспечивая понимание и учет особенностей развития каждого сотрудника, а также создание условий для их успешной адаптации и продуктивной работы. Дефектологи помогают адаптировать рабочее место, процессы и коммуникацию, чтобы они были доступны и комфортны для всех, независимо от их индивидуальных особенностей. Дефектологические знания позволяют также учитывать потребности сотрудников с ОВЗ, разрабатывать адаптированные программы обучения, предотвращать конфликты на почве непонимания.	УКМ-9

25	Расскажите, какие невербальные сигналы могут быть неверно истолкованы при общении с людьми с расстройством аутистического спектра (РАС)? Ответ: При общении с людьми с расстройством аутистического спектра (РАС) некоторые невербальные сигналы, которые для нейротипичных людей могут быть очевидными, могут быть неверно истолкованы или не восприняты вовсе. Это связано с тем, что люди с РАС часто испытывают трудности в понимании и использовании невербальной коммуникации, включая мимику, жесты, тон голоса и зрительный контакт. Поэтому следует в общении с такими сотрудниками исключить: -прямой взгляд (может вызывать дискомфорт); -слишком активную жестикуляцию; -нарушение личного пространства.	УКМ-9
26	Поясните, как эффективно провести собеседование с кандидатом с нарушением слуха Ответ: Для проведения эффективного собеседования с кандидатом с нарушением слуха важно создать комфортную и понятную обстановку. Это включает в себя использование четкой речи, жестов и мимики, а также обеспечение хорошей освещенности и отсутствие отвлекающих факторов. Кроме этого необходимо: -обеспечить присутствие сурдопереводчика; - использовать письменные вопросы; -проводить собеседование в тихом помещении без фонового шума.	УКМ-9
27	Расскажите, какие ошибки чаще всего допускают в деловом общении с людьми с ОВЗ Ответ: В деловом общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) часто допускают ошибки, связанные с незнанием этикета, стереотипами или невнимательностью. К самым распространенным относятся: 1. Неправильное обращение и язык, например, акцент на инвалидность, а не на личность. 2. Нарушение личных границ, например, попытки помочь без спроса или нежелательные вопросы о здоровье 3. Недоступность коммуникации, например, отсутствие альтернативных форматов (нет субтитров в видео, нечитаемые шрифты, отсутствие сурдоперевода). 4. Невербальные ошибки, например, избегание зрительного контакта, невнимание к жестам и мимике. 5. Предвзятость и низкие ожидания, например, отказ в работе из-за стереотипов («А справитесь ли Вы?»).	УКМ-9
28	Объясните, какие основные виды нарушений в развитии выделяет дефектология Ответ: Дефектология выделяет следующие основные виды нарушений в развитии человека: 1.Речевые нарушения (дислалия, афазия, заикание). 2.Нарушения слуха (глухота, тугоухость). 3.Нарушения зрения (слепота, слабовидение). 4.Интеллектуальные нарушения (умственная отсталость, задержка психического развития). 5.Двигательные нарушения (ДЦП).	УКМ-9
29	Расскажите о принципах речевого воздействия. Назовите факторы, влияющие на коммуникативное общение Ответ: В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: доступность- предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта; ассоциативность - означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, сенсорность - предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении, экспрессивность - предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего. К факторам, влияющим на коммуникативное общение, относятся: 1. учет состава аудитории; 2. учет содержания и характера самого выступления; 3. объективная самооценка оратором своих личностно-деловых качеств, компетентности в тех вопросах, которые затронуты в выступлении.	УКМ-9
30	Какие адаптивные технологии (например, сурдоперевод) можно использовать в деловых переговорах с людьми с ОВЗ?	УКМ-9

	Ответ: В деловых переговорах с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) можно использовать различные адаптивные технологии, обеспечивающие комфортное и эффективное взаимодействие. Выбор зависит от типа нарушения. 1. Для людей с нарушениями слуха, например, сурдоперевод, различные технические средства, и др. 2. Для людей с нарушениями зрения - программы экранного доступа, Брайль-дисплеи, и др. 3. Для людей с нарушениями речи - голосовые синтезаторы (Tobii Dynavox, приложения типа Speech Assistant AAC) и др. 4. Для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата - голосовое управление (Dragon NaturallySpeaking, Google Voice Access), специальные клавиатуры и мыши (управление взглядом, ножные мыши). Главное – заранее узнать потребности участников переговоров и подготовить необходимые технологии. Это не только обеспечит эффективную коммуникацию, но и покажет уважение к партнерам с ОВЗ.	
31	Как организационная структура управления (линейная, функциональная, матричная) влияет на систему документооборота в компании? Ответ: В линейной структуре документы движутся строго по вертикали, что обеспечивает простоту контроля, но замедляет согласование; в функциональной — маршруты становятся сложнее, так как каждый отдел требует отдельной визы. Матричная структура порождает пересекающиеся потоки документации (по функциям и проектам), что требует внедрения электронных систем для отслеживания маршрутов. Знание этих особенностей позволяет проектировать эффективные схемы движения входящих/исходящих документов, сокращая управленческие циклы.	ОПКМ-1
32	В чем суть процессного подхода к управлению и как он применяется при организации документооборота? Ответ: Процессный подход рассматривает деятельность как совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, каждый из которых имеет вход, выход и ответственного исполнителя, а документооборот является сквозным процессом, пронизывающим все стадии — от создания приказа до его исполнения. Регламентация процессов документооборота (входной контроль, регистрация, рассмотрение, исполнение) позволяет четко распределить зоны ответственности и измерить трудоемкость операций. Это снижает операционные издержки и повышает управляемость организации в целом.	ОПКМ-1
33	Как теория «X» и теория «Y» Макгрегора может быть использована при выборе стиля коммуникации руководителя с подчиненными в процессе исполнения документов? Ответ: Приверженец теории «X» будет использовать преимущественно авторитарный стиль и жесткий контроль сроков исполнения резолюций, применяя директивные формулировки и систему штрафов. Сторонник теории «Y» выберет демократичный стиль, мотивируя сотрудников через разъяснение целей и вовлечение в обсуждение проектов документов, что повышает качество исполнения. Понимание этих теорий позволяет гибко комбинировать методы управления, выбирая подход в зависимости от сложности задачи и квалификации персонала.	ОПКМ-1
34	Что такое «управленческий цикл» (планирование — организация — мотивация — контроль) и как он отражается в деловых документах? Ответ: Каждый этап управленческого цикла находит документальное закрепление: планирование — в стратегических планах и бюджетах, организация — в положениях о подразделениях и должностных инструкциях, мотивация — в приказах о премировании, контроль — в отчетах и служебных записках. Документы являются инструментом обратной связи, фиксирующим отклонения факта от плана и служащим основой для корректирующих решений. Правильное оформление этих документов обеспечивает замкнутость цикла и прозрачность управления для всех участников.	ОПКМ-1
35	Как теория бюрократии М. Вебера (рациональная бюрократия) объясняет необходимость стандартизации форм документов? Ответ: Согласно теории Вебера, эффективность бюрократической организации достигается за счет строгой иерархии, разделения труда и формальных правил, а унифицированные формы документов являются материальным воплощением этих правил, обеспечивающих единообразие. Стандартизация упрощает обработку, поиск и хранение информации, снижает вероятность ошибок и позволяет быстро обучать новых сотрудников. Этот подход лежит в основе разработки альбомов унифицированных форм и классификаторов управленческой документации.	ОПКМ-1
36	Как принципы экономической эффективности (минимизация затрат при максимизации результата) применяются к организации делопроизводства? Ответ: Экономическая эффективность в документообороте достигается за счет выбора оптимального соотношения бумажных и электронных носителей, внедрения систем автоматической регистрации и маршрутизации, а также отказа от дублирующих форм отчетности. Снижение трудозатрат на поиск, согласование и подписание документов напрямую уменьшает административные накладные расходы компании. Оценка стоимости одного документа и времени его прохождения позволяет принимать экономически обоснованные решения о модернизации делопроизводства.	ОПКМ-1
37	Что такое «транзакционные издержки» в деловой коммуникации и как их минимизировать?	ОПКМ-1

	Ответ: Транзакционные издержки — это затраты времени, сил и ресурсов на поиск информации, ведение переговоров, заключение контрактов и контроль за их исполнением; в коммуникации они проявляются как задержки ответов на письма, согласование правок и уточнение неточностей. Минимизация достигается через использование четких типовых договоров, регламентов переписки и публичных календарей статусов проектов. Владение техниками быстрой обратной связи на русском и иностранном языках сокращает эти издержки и ускоряет принятие управленческих решений.	
38	Как теория ограничений (ТОС) Э. Голдратта помогает выявлять «узкие места» в документообороте? Ответ: Согласно ТОС, в любой системе есть ограничение, сдерживающее общую производительность; в документообороте таким «узким горлышком» может быть этап подписания у единственного руководителя или медленная работа архива. Управленческое решение заключается в идентификации этого этапа, его разгрузке (делегирование права подписи, внедрение ЭЦП) и синхронизации скорости всех предыдущих потоков с пропускной способностью ограничения. Это позволяет повысить общую скорость исполнения поручений без увеличения общего бюджета.	ОПКМ-1
39	Как знание макроэкономических циклов (рост/спад) может влиять на выбор приоритетов в деловой переписке с контрагентами? Ответ: В период экономического спада возрастает значимость писем, связанных с пересмотром условий оплаты, отсрочками и реструктуризацией долгов, при этом акцент в коммуникации смещается на сохранение долгосрочных отношений. В фазу роста доминируют письма-оферты, коммерческие предложения и запросы о расширении сотрудничества, а тон переписки становится более энергичным и инициативным. Понимание конъюнктуры позволяет корректно расставлять акценты в текстах документов, предлагая контрагентам именно те условия, которые соответствуют текущей экономической ситуации.	ОПКМ-1
40	Каким образом бюджетирование (финансовое планирование) связано с документооборотом организации? Ответ: Любая статья бюджета (закупка оборудования, командировки, премиальный фонд) инициирует цепочку первичных и распорядительных документов (заявки, договоры, счета-фактуры, авансовые отчеты), которые служат оправдательными документами для бухгалтерии. Своевременное прохождение этих документов обеспечивает прозрачность расходования средств и позволяет финансовому директору видеть исполнение бюджета в режиме реального времени. Отсутствие регламента движения таких документов ведет к кассовым разрывам и нецелевому использованию ресурсов.	ОПКМ-1
41	Опишите модель принятия управленческих решений «рациональная» vs «административная» применительно к выбору системы электронного документооборота (СЭД). Ответ: Рациональная модель предполагает полный сбор требований, сравнение всех возможных вендоров и выбор оптимального по критерию «цена/функционал», что занимает много времени, но минимизирует риски. Административная модель (Г. Саймон) допускает выбор первого приемлемого решения («удовлетворение»), если время сжато, а последующие ошибки корректируются в процессе внедрения. Руководитель должен выбирать модель исходя из стратегической важности проекта: для крупной корпорации предпочтительна рациональная, для стартапа — административная.	ОПКМ-1
42	Как теория мотивации Герцберга (гигиенические и мотивирующие факторы) объясняет важность своевременного оформления кадровых приказов? Ответ: Своевременное оформление приказов о приеме, переводе и премировании относится к гигиеническим факторам — их отсутствие вызывает неудовлетворенность, тревогу и снижение лояльности, даже если зарплата высокая. Четкая документальная фиксация карьерных изменений сама по себе является мотивирующим фактором, так как дает сотруднику ощущение стабильности и признания его вклада со стороны компании. Задержки с оформлением персонала создают управленческий риск потери ценных кадров, поэтому грамотный документооборот — это инструмент удержания персонала.	ОПКМ-1
43	В чем заключается связь между делегированием полномочий и оформлением доверенностей/приказов о распределении обязанностей? Ответ: Делегирование — это передача права принимать решения и подписывать документы от руководителя к подчиненному, которое обязательно оформляется письменно (приказом или доверенностью) для придания юридической силы. Без такого документа действия заместителя или начальника отдела перед внешними контрагентами или налоговой будут считаться недействительными. Правильно оформленное делегирование повышает оперативность управления и одновременно закрепляет ответственность исполнителя за конкретные участки работы.	ОПКМ-1
44	Какие требования к документу предъявляет теория информационной безопасности в аспекте управленческой защиты коммерческой тайны? Ответ: Управленческая теория требует, чтобы документы, содержащие коммерческую тайну, имели специальный гриф ограничения доступа, четкий перечень лиц, имеющих право ознакомления, и регламент их хранения в сейфах или защищенных папках. Каждый экземпляр такого документа должен учитываться по журналу выдачи, а доступ к электронным копиям должен быть разграничен паролями и шифрованием. Соблюдение этих требований позволяет минимизировать экономические потери от утечки информации и является обязательной частью управленческого контроля.	ОПКМ-1

45	Как теория управления качеством (например, стандарты ISO серии 9000) трактует роль документирования процессов?		ОПКМ-1
	Ответ:	В стандартах ISO документированная информация рассматривается как обязательный элемент системы менеджмента качества, необходимый для обеспечения воспроизводимости процессов и объективной основы для аудитов. Документы (политики, процедуры, рабочие инструкции) должны быть не просто созданы, но и актуализироваться, а также быть доступны персоналу в точках выполнения работ. Грамотное управление документацией по стандартам ISO повышает прозрачность организации для сертифицирующих органов и иностранных партнеров, что является конкурентным преимуществом.	

7.1. Уровни овладения

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

Индикатор достижения компетенции: УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия.

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

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

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
-----------------	------------------------	------

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

Индикатор достижения компетенции: УКМ-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия.

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

Индикатор достижения компетенции: УКМ-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

Компетенция: УКМ-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

Индикатор достижения компетенции: УКМ-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.

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

Индикатор достижения компетенции: УКМ-9.2 Предлагает способы осуществления социальной и профессиональной деятельности на основе применения базовых дефектологических знаний.

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

Компетенция: ОПКМ-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Индикатор достижения компетенции: ОПКМ-1.1 Понимает термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой 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

Индикатор достижения компетенции: ОПКМ-1.2 Демонстрирует корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории.

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