

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 15.07.2026 10:42:53
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки: Экономика и государственное управление

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года

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 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Минобрнауки от 13.08.2020 № 1016

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра региональной экономики и управления	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Гусева М. С.	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 техникой 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)

ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

ОПК-7.1 Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления

Знать:

ОПК-7.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникации в сфере публичного управления

Уметь:

ОПК-7.1/Ум1 Уметь осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления

Владеть:

ОПК-7.1/Нв1 Владеть навыками осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникации в сфере публичного управления

ОПК-7.2 Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Знать:

ОПК-7.2/Зн1 Знать теоретические и методические основы обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Уметь:

ОПК-7.2/Ум1 Уметь обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Владеть:

ОПК-7.2/Нв1 Владеть навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

ОПК-7.3 Определяет значимость и основные направления взаимодействия органов власти и средств массовой информации

Знать:

ОПК-7.3/Зн1 Знать теоретические основы и методы определения значимости и основных направлений взаимодействия органов власти и средств массовой информации

Уметь:

ОПК-7.3/Ум1 Уметь определять значимость и основные направления взаимодействия органов власти и средств массовой информации

Владеть:

ОПК-7.3/Нв1 Владеть навыками определения значимости и основных направлений взаимодействия органов власти и средств массовой информации

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-7 - Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;		

ОПК-7.1 Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления	Основы менеджмента, Риторика и стилистика письменной речи, Управление человеческими ресурсами	Основы менеджмента, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление человеческими ресурсами
ОПК-7.2 Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Основы менеджмента, Управление человеческими ресурсами	Основы менеджмента, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Управление человеческими ресурсами
ОПК-7.3 Определяет значимость и основные направления взаимодействия органов власти и средств массовой информации	Основы менеджмента	Основы менеджмента, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика
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	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, 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	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Учебная практика: ознакомительная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

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

5. Содержание дисциплины (модуля)

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

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	40	8	8	23,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	10	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

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	Ответ: 1-Б 2-А 3-Г 4-В	УК-4

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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1-В</td></tr><tr><td></td><td>2-Г</td></tr><tr><td></td><td>3-Б</td></tr><tr><td></td><td>4-А</td></tr></table>	Ответ:	1-В		2-Г		3-Б		4-А	
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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1В,</td></tr><tr><td></td><td>2Г</td></tr><tr><td></td><td>3Б,</td></tr><tr><td></td><td>4А</td></tr></table>	Ответ:	1В,		2Г		3Б,		4А	
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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>Б → В → Г → А → Д</td></tr></table>	Ответ:	Б → В → Г → А → Д							
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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6</td></tr></table>	Ответ:	4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6							
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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста</td></tr></table>	Ответ:	Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста							
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								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой</td></tr></table>	Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой							
Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой									
12	Выберите один вариант ответа В соответствии с правилами осуществления внутриорганизационных коммуникаций, резолюция руководителя на документе, содержащая поручение, должна включать следующие элементы: А. фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату руководителя. Б. дату получения документа, фамилию секретаря и краткое содержание документа. В. только текст поручения и личную подпись. Г. регистрационный номер входящего документа и название структурного подразделения.	ОПК-7								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>А</td></tr></table>	Ответ:	А							
Ответ:	А									

13	Выберите один вариант ответа При организации взаимодействия органов власти с гражданами, официальный запрос от физического лица должен быть зарегистрирован в день поступления. Какой максимальный срок для регистрации установлен для документов, поступивших в нерабочее время? А. В течение 1 часа с момента поступления. Б. Не позднее следующего рабочего дня. В. В течение 3 рабочих дней. Г. Регистрация производится только в рабочее время, документы, поступившие в нерабочее время, не регистрируются.	ОПК-7
	Ответ: Б	
14	Выберите один вариант ответа В рамках межведомственного электронного документооборота при передаче служебной информации гриф ограничения доступа «Для служебного пользования» проставляется: А) В правом верхнем углу первой страницы документа. Б) В левом нижнем углу каждой страницы документа. В) В верхнем правом углу каждой страницы документа. Г) В нижнем колонтитуле документа.	ОПК-7
	Ответ: А	
15	Выберите один вариант ответа Ключевое отличие официально-делового стиля, используемого при составлении документов для взаимодействия с коммерческими организациями, от других функциональных стилей заключается в: А. Использовании эмоционально-окрашенной лексики. Б. Широком применении сложных предложений и пассивных конструкций. В. Наличии образности и художественных средств. Г. Преобладании разговорной лексики.	ОПК-7
	Ответ: Б	
16	Выберите один вариант ответа При организации взаимодействия с институтами гражданского общества (например, с Общественной палатой) для выражения несогласия с позицией органа власти в официальном письме используется следующая языковая формула: А) «Мы крайне удивлены Вашим решением...». Б) «К сожалению, вынуждены констатировать, что предложенное Вами решение не соответствует нашим ожиданиям...». В) «Ваше решение — это ошибка, которую необходимо немедленно исправить...». Г) «Настоящим сообщаем, что решение является незаконным...».	ОПК-7
	Ответ: Б	
17	Установите соответствие между видом информационно-справочного документа и его ключевой характеристикой при осуществлении межведомственных коммуникаций Документ А. Справка Б. Докладная записка В. Объяснительная записка Г. Служебная записка Характеристика 1. Документ, содержащий всестороннюю информацию по запросу вышестоящей или контролирующей организации. 2. Документ, адресованный руководителю, информирующий о сложившейся ситуации, имевших место действиях и содержащий выводы и предложения. 3. Документ, содержащий пояснение причин какого-либо события, факта, поступка. 4. Документ, используемый для оперативного информационного обмена между структурными подразделениями внутри одной организации.	ОПК-7
	Ответ: А — 1 Б — 2 В — 3 Г — 4	
18	Установите соответствие между участником внешних коммуникаций органа власти и формой взаимодействия Участник коммуникации А. Граждане (физические лица) Б. Коммерческие организации В. Институты гражданского общества Г. Средства массовой информации Форма взаимодействия 1. Проведение пресс-конференций, распространение официальных сообщений. 2. Организация слушаний, работа с письменными и устными обращениями. 3. Заключение государственных контрактов, рассмотрение запросов. 4. Общественные обсуждения законопроектов, взаимодействие с Общественными палатами.	ОПК-7
	Ответ: А — 2 Б — 3 В — 4 Г — 1	

19	Установите соответствие между видом письма (инструментом деловой коммуникации) и конкретной ситуацией взаимодействия органа власти с субъектами внешней среды Вид письма А. Письмо-запрос Б. Письмо-уведомление В. Письмо-ответ Г. Письмо-опровержение Ситуация взаимодействия 1. Направление в адрес коммерческой организации официального требования о предоставлении документов для проведения плановой проверки соблюдения лицензионных требований. 2. Официальное информирование жителей многоквартирного дома через управляющую компанию о плановом отключении горячей воды на период летних профилактических работ. 3. Реагирование на критическую статью в СМИ с изложением официальной позиции администрации по освещаемому вопросу. 4. Предоставление развернутого разъяснения гражданину по существу его обращения, поступившего через портал «Госуслуги», со ссылками на нормы законодательства.	ОПК-7
	Ответ: А — 1 Б — 2 В — 4 Г — 3	
20	Установите правильную последовательность этапов работы с входящим документом (например, запросом от коммерческой организации) 1. Исполнение поручения и подготовка ответа. 2. Регистрация документа в системе электронного документооборота. 3. Рассмотрение документа руководителем и наложение резолюции. 4. Прием и первичная проверка правильности доставки документа. 5. Направление документа исполнителю в соответствии с резолюцией.	ОПК-7
	Ответ: 4→ 2→ 3→ 5→ 1	
21	Установите правильную последовательность стадий подготовки и проведения делового совещания как формы внутриорганизационной коммуникации 1. Подведение итогов и оглашение принятых решений. 2. Обсуждение вопросов повестки дня и выработка решений. 3. Определение повестки дня, состава участников и регламента. 4. Обсуждение протокола совещания и его утверждение. 5. Ознакомление участников с материалами и проектами решений.	ОПК-7
	Ответ: 3→ 5→ 2→ 4→ 1	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		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	Опишите последовательность действий муниципального служащего при подготовке официального ответа на коллективное обращение граждан по вопросу благоустройства, поступившее через портал «Госуслуги» (в рамках межведомственного взаимодействия, если вопрос требует участия комитета по строительству).		ОПК-7
	Ответ:	Служащий должен: 1) Проверить корректность регистрации обращения в системе (входящий номер, дата). 2) Проанализировать суть вопроса и определить, входит ли он в компетенцию его отдела. 3) Если вопрос требует экспертизы, подготовить и направить межведомственный запрос в профильный комитет (по строительству). 4) После получения ответа от комитета, подготовить проект письма-ответа заявителям. Ответ должен содержать ссылку на номер и дату входящего обращения, аргументированную позицию, разъяснения и ссылки на нормы права. 5) Согласовать ответ с руководителем. 6) Зарегистрировать исходящий ответ и направить его заявителям через систему «Госуслуги» в установленный законом срок (в течение 30 дней с момента регистрации обращения).	
9	Составьте проект уведомления (письма) для СМИ о проведении пресс-конференции главы администрации по итогам социально-экономического развития региона за год. Укажите обязательные реквизиты письма.		ОПК-7
	Ответ:	Текст должен содержать: 1. Бланк письма с наименованием органа власти, справочными данными. 2. Заголовок: О проведении пресс-конференции. 3. Дата и номер исходящего документа. 4. Адресат: Главному редактору «Название СМИ». 5. Текст уведомления: Сообщение о дате, времени, месте проведения мероприятия, его теме. Указание на аккредитацию (если требуется), контактное лицо и телефон для подтверждения участия. 6. Отметка о наличии приложения (если требуется аккредитационная анкета). 7. Подпись руководителя (с расшифровкой).	
10	В ходе мониторинга средств массовой информации было выявлено, что на городском интернет-портале опубликован материал, содержащий неточные данные о реорганизации муниципального учреждения, вводящие жителей в заблуждение. Определите инструмент и сформулируйте алгоритм действий пресс-службы администрации по урегулированию данной ситуации.		ОПК-7
	Ответ:	Основной инструмент - официальный комментарий или опровержение. Алгоритм действий: 1. Мониторинг и анализ: Зафиксировать материал, определить автора и источник. 2. Подготовка официального комментария: В пресс-службе готовится текст, в котором: а) указывается на неточность; б) излагается официальная, корректная информация; в) сохраняется корректный и нейтральный тон. 3. Согласование: Комментарий согласовывается с руководителем учреждения и юридической службой. 4. Распространение: Официальный комментарий направляется в тот же интернет-портал с просьбой о публикации, а также размещается на официальном сайте администрации и в социальных сетях, чтобы донести верную информацию до максимального числа граждан. 5. Мониторинг реакции: Отслеживание реакции аудитории и дальнейших публикаций.	
11	Вы руководитель отдела документационного обеспечения. В Вашем подчинении находится три сотрудника, двое из которых (Иванов и Петрова) находятся в затяжном конфликте, что негативно сказывается на сроках обработки входящей корреспонденции. Предложите два конкретных управленческих решения для урегулирования этого конфликта в рамках внутриорганизационных коммуникаций.		ОПК-7
	Ответ:	Решение 1 (Организационное): Разделить зоны ответственности и потоки документов между Ивановым и Петровой, чтобы минимизировать точки их непосредственного соприкосновения по рабочим вопросам. Решение 2 (Коммуникативное): Провести индивидуальные беседы с каждым из сотрудников, чтобы выяснить причины конфликта. Затем организовать встречу-посредничество, на которой будут выявлены взаимные претензии и заключено письменное соглашение о правилах взаимодействия.	
12	Каковы основные требования к оформлению электронного документа, направляемого в рамках межведомственного электронного документооборота, с точки зрения придания ему юридической силы?		ОПК-7
	Ответ:	Основное требование — наличие усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) должностного лица. Также электронный документ должен быть создан в форматах, обеспечивающих его целостность, и иметь необходимые реквизиты (дата, регистрационный номер, указание на вид документа), сопоставимые с его бумажным аналогом.	
13	В местной газете вышла критическая статья о работе многофункционального центра (МФЦ) вашего района. Журналист ссылается на жалобы трех граждан. Подготовьте структуру официального ответа (письма в редакцию) от имени директора МФЦ.		ОПК-7

	Ответ: 1. Вводная часть: Благодарность за внимание к работе МФЦ и указание на исходящий номер и дату письма. 2. Основная часть: Изложение официальной позиции. Проведена ли проверка изложенных фактов? Если жалобы обоснованы - принесены ли извинения, приняты ли меры к виновным, улучшены ли процессы. Если жалобы не обоснованы - аргументированное разъяснение порядка работы МФЦ, ссылки на нормативные акты. 3. Заключительная часть: Информация о том, какие меры приняты для улучшения работы, приглашение к диалогу и предложение о проведении совместной проверки качества услуг.	
14	В ходе деловых переговоров с крупной коммерческой организацией о государственно-частном партнерстве представитель бизнеса заявил о несогласии с предложенными сроками исполнения контракта, посчитав их нереалистичными. Ваша задача - не согласиться с его позицией, но при этом сохранить конструктивный диалог. Сформулируйте аргументированный ответ с использованием техник «Я-сообщений» и правил эффективной коммуникации.	ОПК-7
	Ответ: Ответ должен строиться на принципах конструктивного диалога: «Я понимаю Ваши опасения по поводу сроков, ведь для бизнеса критически важно планировать ресурсы (демонстрация эмпатии). Однако, наша команда, проанализировав аналогичные проекты, пришла к выводу, что установленные сроки объективно достижимы (аргументация фактами). Мы предлагаем детально рассмотреть график этапов и совместно определить контрольные точки, чтобы Вы лично могли убедиться в реалистичности плана и вносить корректировки на каждом этапе (поиск совместного решения)».	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр

№ 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?	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
5	Опишите структуру типичного делового совещания.	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?		УК-4

	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.	
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? 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.	УК-4
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	УК-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 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	Определите структуру и основные элементы внутриорганизационной коммуникации в органах власти. Ответ: Внутриорганизационная коммуникация включает вертикальные и горизонтальные информационные потоки, реализуемые через распорядительные документы, служебные записки и совещания, и направлена на обеспечение эффективного решения управленческих задач.	ОПК-7
17	Назовите нормативно-правовые акты, регулирующие межведомственное электронное взаимодействие. Ответ: Основу регулирования составляют Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи», определяющий виды и юридическую силу подписей, а также Постановления Правительства РФ о системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО).	ОПК-7
18	Что такое документооборот и каковы его основные этапы в государственном учреждении? Ответ: Документооборот — это движение документов в организации с момента их создания или получения до передачи в архив, включающее этапы приема, регистрации, рассмотрения, исполнения и отправки, что обеспечивает прозрачность управленческих процессов.	ОПК-7
19	Каковы основные требования к оформлению реквизитов управленческих документов? Ответ: Состав и правила оформления реквизитов (например, адресата, подписи, печати) регламентируются ГОСТ Р 7.0.97-2016, что необходимо для придания документу юридической силы и обеспечения его аутентичности.	ОПК-7
20	Опишите особенности официально-делового стиля письменной речи в документах Ответ: Официально-деловой стиль характеризуется использованием стандартных языковых формул, безличностью изложения, точностью, ясностью и строгой логикой, исключающей двусмысленность при взаимодействии с контрагентами и гражданами.	ОПК-7
21	Какие существуют виды деловых писем и их целевое назначение? Ответ: К основным видам относятся письмо-запрос (для получения информации), письмо-уведомление (информирование о событиях), письмо-ответ (реакция на обращение) и письмо-опровержение (для опровержения недостоверных сведений в СМИ или перед партнерами).	ОПК-7
22	Сформулируйте алгоритм действий муниципального служащего при подготовке ответа на коллективное обращение граждан Ответ: Служащий должен зарегистрировать обращение, проанализировать его суть, при необходимости направить межведомственный запрос, подготовить мотивированный письменный ответ со ссылками на нормы права и направить его заявителем в установленный законом 30-дневный срок.	ОПК-7
23	Предложите структуру официального ответа (письма в редакцию) на критическую статью в СМИ. Ответ: Структура включает: 1) вступление с благодарностью за внимание; 2) основную часть с изложением официальной позиции и аргументацией; 3) заключительную часть с информацией о принятых мерах и предложением о сотрудничестве для объективного освещения ситуации.	ОПК-7
24	Разработайте структуру содержания текста уведомления для СМИ о проведении пресс-конференции Ответ: Уведомление должно содержать полное наименование органа власти, дату, время и место мероприятия, тему, а также контактные данные ответственного лица для аккредитации журналистов, и оформляется на официальном бланке организации.	ОПК-7

25	13. Объясните назначение и правила оформления служебной записки как инструмента внутриорганизационной коммуникации		ОПК-7
	Ответ:	Служебная записка используется для оперативного обмена информацией между структурными подразделениями, должна содержать краткое изложение сути вопроса, аргументацию и предложения, а также подпись автора и дату.	
26	Опишите технологии управления конфликтами, возникающими в процессе внутриорганизационных коммуникаций		ОПК-7
	Ответ:	Управление конфликтами предполагает применение стратегий сотрудничества, компромисса или уклонения, а также проведение переговоров и посредничества для выявления интересов сторон и выработки взаимоприемлемого решения.	
27	В чем заключается роль резолюции руководителя в системе документооборота?		ОПК-7
	Ответ:	Резолюция является ключевым элементом управления, так как она определяет конкретного исполнителя, содержание поручения и срок исполнения, тем самым направляя документ в работу и обеспечивая контроль за его выполнением.	
28	Каковы принципы и формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества?		ОПК-7
	Ответ:	Взаимодействие строится на принципах открытости и партнерства и реализуется через формы общественного контроля, публичные слушания, работу с общественными палатами и проведение совместных мероприятий.	
29	Опишите, какую роль играет обратная связь в процессе взаимодействия органа власти с коммерческими организациями и какие каналы коммуникации (помимо официальных писем) допустимо использовать для оперативного решения текущих вопросов?		ОПК-7
	Ответ:	Обратная связь выполняет контрольную и корректирующую функцию, позволяя органу власти оценить, насколько правильно была понята его позиция контрагентом. Помимо официального документооборота, для оперативных вопросов допустимо использовать рабочие встречи, видеоконференцсвязь, а также корпоративные мессенджеры и электронную почту, но при условии, что последующее юридически значимое решение все равно будет закреплено официальным документом.	
30	Каковы основные правила этики и техники безопасности при публичном выступлении представителя органа власти перед гражданами (в рамках взаимодействия с населением), особенно в стрессовой или конфликтной ситуации?		ОПК-7
	Ответ:	Ключевыми правилами являются: установление зрительного контакта с аудиторией, контроль тембра и громкости голоса, использование открытых жестов и исключение закрытых поз (скрещенные руки). В стрессовой ситуации важно применять технику «паузы» (задержка ответа на 3–5 секунд), сохранять нейтральную мимику и использовать в речи факты и ссылки на нормы закона, а не эмоциональные оценки, чтобы сохранить доверие аудитории.	

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: ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.1 Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления.

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: ОПК-7.2 Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

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: ОПК-7.3 Определяет значимость и основные направления взаимодействия органов власти и средств массовой информации.

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