

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 11.11.2025 14:36:37

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт национальной и мировой экономики

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.О.25 Деловые коммуникации и документооборот
Основная профессиональная образовательная программа	01.03.05 Статистика программа Бизнес-аналитика

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2025

Актуализированная редакция рабочей программы дисциплины Б1.О.25 Деловые коммуникации и документооборот, утвержденной Ученым советом Университета 30 мая 2024 г., протокол № 10, в составе основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 01.03.05 Статистика, образовательная программа «Бизнес-аналитика».

Содержание (рабочая программа)

	Стр.
1 Место дисциплины в структуре ОП	3
2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе	3
3 Объем и виды учебной работы	3
4 Содержание дисциплины	4
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	6
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	7

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловые коммуникации и документооборот входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Иностранный язык, Русский язык как иностранный, Русский язык и культура речи, Риторика и стилистика письменной речи

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловые коммуникации и документооборот в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Универсальные компетенции (УК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-4	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации	применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию, вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств, навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач

Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации и документооборот представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	8	8			25	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	10	10			28,85	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
	Контроль	18					
	Итого	18	18	0.15		53.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	лекция	Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.
		лекция	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций
		лекция	Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей
		лекция	Документооборот, методы формирования и безопасного хранения
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	лекция	Эффект коммуникаций
		лекция	Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления
		лекция	Правила эффективных коммуникаций.

		лекция	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации
		лекция	Методы управления организационными конфликтами

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	практическое занятие	Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.
		практическое занятие	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций
		практическое занятие	Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей
		практическое занятие	Документооборот, методы формирования и безопасного хранения
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	практическое занятие	Эффект коммуникаций
		практическое занятие	Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления
		практическое занятие	Правила эффективных коммуникаций.
		практическое занятие	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации
		практическое занятие	Методы управления организационными конфликтами

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организациями, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	- изучение литературы -выполнение домашних заданий - тестирование
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	- изучение литературы -выполнение домашних заданий - тестирование

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536170>

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>

Литература для самостоятельного изучения

1. Алтухова Наталья Фаридовна. Системы электронного документооборота. Практикум. (Бакалавриат). Учебное пособие. КноРус, 2022, 201с.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)
5. Битрикс 24. Официальный сайт. Режим доступа <https://www.bitrix24.ru/>
6. Бизнес-портал Бизнес навигатор МСП. Электронный ресурс. Режим доступа <https://smbn.ru/>

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

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 СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации и документооборот:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Универсальные компетенции (УК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-4.1: Знать:	УК-4.2: Уметь:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации	применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию, вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств, навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
Пороговый	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке	применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию,	методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном языке, с применением адекватных языковых форм
Стандартный (в дополнение к пороговому)	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной коммуникации	применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию, вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, на государственном языке	методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации	применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию, вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и	методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств, навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных

		иностранным (-ых) языках	научных мероприятиях, включая международные
--	--	-----------------------------	--

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Практические задачи	зачет
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование Практические задачи	зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций
Примерные задания на оценку сформированности компетенций:

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
Компетенция – УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
1	К функциям деловой коммуникации относят: А. коммуникативную функцию Б. интерактивную функцию В. функцию самопрезентации Г. все варианты ответов верны.	Г
2	На цели деловой коммуникации оказывает влияние: А. внешняя и внутренняя среда Б. прямая и внутренняя среда В. косвенная и прямая среда	А
3	При осуществлении деловой коммуникации в речевой и письменной форме при отправке или приеме сообщения возникают помехи. Это: А. препятствия Б. барьеры В. особенности коммуникации	Б

4	При осуществлении деловой коммуникации идея превращается в сообщение в результате: А. декодирования Б. передачи В. кодирования	В
5	Деловая риторика — это искусство убеждения, которое используется в устной коммуникации специалистами организации. К эффектам деловой риторики НЕ относятся: А. эффект первых фраз Б. эффект аргументации В. эффект оформления аудитории Г. эффект визуального имиджа	В
6	В процессе деловой коммуникации деление личностей на группы: холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик происходит на основе: А. типа темперамента Б. стиля мышления В. эго-состояния	А
7	Что НЕ относится к барьерам эффективной деловой коммуникации: А. желание делиться информацией Б. невербальные барьеры В. плохое слушание (неумение слушать) Г. некачественная обратная связь	А
8	Совокупность знаний и навыков взаимодействия с окружающими людьми, группами и массовой аудиторией, умение вести переговоры, умение выстраивать коммуникативный процесс с помощью вербальных и невербальных средств общения, техник слушания, обратной связи, знания психологических типов партнеров и социальных ролей, методов презентации- это	Коммуникативная компетентность
9	От чего зависят содержание и форма каждой коммуникативной практики в рамках деловой коммуникации (переговоры, дискуссии, презентация), а также каждой речевой конструкции (вывода, мнения, критического замечания, реплики)?	от коммуникативного намерения (интенции) и ожидаемого результата (эффекта).
10	Назовите деловую коммуникацию, при которой один человек (лектор, политик, чиновник) транслирует смыслы в тех или иных формах некоторой группе людей (студентам, участникам митинга, журналистам на пресс-конференции)?	Личностно-групповая деловая коммуникация
11	Назовите линейную модель деловой коммуникации, которая включает следующие элементы: -Кто говорит? -Что говорит? - По какому каналу? - Кому говорит? -С каким эффектом?	Модель Лассуэлла

12	Как называется программа, с помощью которой осуществляется современная цифровая деловая коммуникация в устной форме? Программа работает на основе искусственного интеллекта, способна распознавать человеческую речь, реагировать и выполнять действие в ответ на устный запрос. Работает на смартфонах, компьютерах, бытовой технике.	Голосовой помощник (чат бот)
13	Какой вид письменной деловой коммуникации наиболее распространен на электронных площадках?	электронное деловое письмо
14	Какие ошибки нельзя допускать при проведении устной коммуникации в форме «Телефонных переговоров», чтобы не стать жертвой мошенников, желающих заполучить биометрические данные своих собеседников?	произносить слова «да» и «подтверждаю»

Примерные практические задачи

№ п/п	Ситуационные задачи	Ключ к заданию / Эталонный ответ										
Компетенция – УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)												
1	Назовите качества, которые, являются личностными качествами специалиста, успешно осуществляющего деловую коммуникацию в устной и письменной форме.	уверенность в себе, владение предметом общения, компетентность										
2	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов деловых коммуникаций и их определений <table><tr><td>Вид деловой коммуникации</td><td>Определение</td></tr><tr><td>1.монолог</td><td>А. искусство красноречия</td></tr><tr><td>2.интервью</td><td>Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td></tr><tr><td>3.диалог</td><td>В. продолжительное высказывание одного лица</td></tr><tr><td>4.риторика</td><td>Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.</td></tr></table>	Вид деловой коммуникации	Определение	1.монолог	А. искусство красноречия	2.интервью	Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками	3.диалог	В. продолжительное высказывание одного лица	4.риторика	Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.	1В, 2Г, 3Б, 4А
Вид деловой коммуникации	Определение											
1.монолог	А. искусство красноречия											
2.интервью	Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками											
3.диалог	В. продолжительное высказывание одного лица											
4.риторика	Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.											
3	При осуществлении коммуникации «Деловое совещание» в устной форме нарушено его правило: «наличие ясной и понятной всем участникам делового общения цели коммуникации». Чем это можно объяснить?	Если совещание проводилось по теме, отличной от объявленной специалистам организации до совещания ИЛИ В случае фактического проведения совещания по теме, отличной от объявленной специалистам организации до совещания										
4	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов невербальной коммуникации и примеров ее проявления	1Г,2В, 3Б, 4А										

	Вид невербальной коммуникации	Примеры	
	1. движение тела	А. одежда, украшения, татуировка, маникюр	
	2. Восприятие времени	Б. тембр голоса, интонация, грамотность, смех	
	3. речь	В. пунктуальность, готовность ждать, опоздания, взаимодействие	
	4. внешний вид	Г. жесты, позы, взгляды, прикосновения	
5	Что нужно предпринять коммуникатору, чтобы выстроить деловую коммуникацию, в которой между всеми участниками было достигнуто согласие в понимании терминологии, трактовке ключевых понятий		проанализировать специфику и уровень знаний аудитории
6	Применение какого вида деловой коммуникации будет наиболее оптимальным, если вам предстоит участвовать во взаимозависимых совместных процессах выработки, обмена и выполнения определенных наборов договоренностей и решений, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.		Деловые переговоры
7	Вам необходимо осуществить деловую коммуникацию в письменной форме. Письменная речь – это сложная система правил, определений, жанров, стилей. Деловой стиль письма обслуживает правовую и административно-общественную сферы деятельности человечества. Его используют для написания документов, деловых бумаг и писем в государственных учреждениях. Какие правила нужно учитывать при осуществлении деловых коммуникаций в письменной форме?		конкретность, безэмоциональность, краткость

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Задание	Эталонный ответ
Контролируемые компетенции – Компетенция – УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
1. Дайте определение понятия «Деловая коммуникация»	<i>Деловая коммуникация</i> — это обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании. Деловая коммуникация классифицируется по следующим признакам: внешняя и внутренняя; межличностная, групповая и массовая; горизонтальная и вертикальная; формальная и неформальная; вербальная и невербальная.
2. Охарактеризуйте две основные формы деловой коммуникации: письменную и устную	<i>Деловая коммуникация существует в двух формах: письменной и устной.</i> Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.
3. Дайте характеристику вертикальной и	Внутри организации обмена информацией происходят между уровнями руководства (вертикальные коммуникации) и между подразделениями (горизонтальные коммуникации).

горизонтальной деловых коммуникаций	<i>Вертикальные коммуникации.</i> С их помощью информация передается с высших уровней руководства на низшие, или по нисходящей. <i>Горизонтальные коммуникации</i> предусматривают обмен информацией между подразделениями организации.
4. Дайте характеристику межличностной коммуникации, назовите ее особенность	<i>Межличностная коммуникация</i> осуществляется среди небольшого числа людей – обычно рассматривают коммуникацию между двумя-тремя-четырьмя людьми. Ее принципиальной особенностью является возможность реального диалога. В коммуникацию могут включиться на равных все ее участники.
5. Дайте определение массовой коммуникации, назовите ее особенность	<i>Массовая коммуникация</i> - процесс производства и воспроизводства массового сознания сначала посредством периодической печати, радио и телевидения, а затем и другими средствами электронной коммуникации. Массовая коммуникация предполагает производство сообщений, рассчитанных на массовое сознание, и их передачу соответствующими техническими средствами.
6. Дайте определение невербальной коммуникации	<i>Невербальная коммуникация</i> — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации мимикой, жестами, телодвижениями т.п). Это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.
7. Назовите основные коммуникационные эффекты устной деловой коммуникации - деловой риторики	<i>Эффект визуального имиджа</i> основывается на впечатлении о внешнем виде выступающего. <i>Эффект первых фраз</i> – это первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними оратора, сложившиеся на основе информации, полученной в начале речи <i>Эффект аргументации</i> основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность <i>Эффект квантового (порционного) выброса информации</i> является одним из самых действенных риторических приемов, направленных на поддержание внимания аудитории
8. Охарактеризуйте коммуникативные установки личности в процессе делового общения	<i>Коммуникативная установка личности</i> представляет собой готовность реагировать на те или иные типы партнеров и взаимодействовать с ними определенным образом, что обусловлено имеющимися у нее опытом общения, оценками их сущности, взглядов и поведения. К видам коммуникативных установок относятся установки: оценки, ригидности, эгоцентризма и проекции.
9. Деловая беседа как форма устной деловой коммуникации	<i>Деловая беседа</i> -это разговор между двумя собеседниками, в процессе которого ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга. К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, а также создать новую деловую ситуацию или определенные деловые отношения между участниками беседы.
10. Деловых переговоры в организации	<i>Деловые переговоры</i> - это взаимозависимые процессы выработки, обмена и выполнения определенных наборов обещаний (контракты, соглашения, договоры, конвенции и т. п.), которые удовлетворяют

этапы их проведения	основные интересы договаривающихся сторон. Поведение переговорного процесса делится на три этапа: Этап первый – подготовка переговоров Этап второй – ведение переговоров Этап третий – подведение итогов переговорного процесса. От подготовки к первому и второму этапу зависит эффективность переговорного процесса в настоящем, анализ переговоров (третий этап) позволит учесть все плюсы и минусы и успешно провести следующие переговоры.
11. Какова техника и правила деловых телефонных переговоров	Техника ведения переговоров включают 5 основных этапов. 1. Устанавливается удаленный контакт с клиентом при помощи телефонной связи. 2. Уточняется позиция клиента по какому-то вопросу или задаче. 3. Демонстрируется собеседнику позиция инициатора переговоров, однако, если она противоречивая, нужно позицию показывать обособленно, без жесткого нажима. 4. Достижение с клиентом каких-то результатов по тематике переговоров. 5. Лаконичное завершение общения. Для успешного проведения телефонных переговоров необходимо соблюдать следующие правила: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.
12. Барьеры эффективных коммуникаций	Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адаптивной информации между партнерами по общению. Источники барьеров могут быть самыми различными: <i>Личностные барьеры</i> – коммуникативные помехи, обусловленные личностными характеристиками отправителя или получателя. <i>Физические барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций. <i>Семантические барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. К символам общения относят, в частности, слова, действия <i>Языковые барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. <i>Организационные барьеры</i> – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления.
13. Понятие межкультурной коммуникации	<i>Межкультурная коммуникация</i> – информационное взаимодействие культур мира в процессе и в результате прямых или опосредованных контактов между разными этническими группами или национальными культурами. Эти контакты могут осуществляться: - путем непосредственных встреч лицом к лицу индивидов, относящихся к разным национальным культурам; - опосредованно, при помощи письменных рукописных или печатных документов (письма, рукописи, книги, надписи), либо знакомясь с иконографическим материалом (рисунки, фотографии, кино и телесъемки); - путем знакомства (изучения) с предметами, изготовленными либо используемыми в жизненном процессе этнонациональной группы, знакомства как на месте проживания группы, так и в других местах с предметами, оказавшимися там в результате перемещения (музей).

14. Принципы речевого воздействия. Факторы, влияющие на коммуникативное общение	В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: <i>доступность</i>- предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта; <i>ассоциативность</i> - означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, <i>сенсорность</i> - предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении, <i>экспрессивность</i> - 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.
15. Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения	Публичное выступление — это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь. Этапы публичного выступления: 1. подготовка, 2. вхождение в контакт; 3. концентрация и поддержание внимания; 4. аргументация и убеждение; 5. завершение выступления

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	УК-4
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне