

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: 15.09.2026 12:32:21
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 42.03.05 Медиакоммуникации

Направленность (профиль) подготовки: Медиакоммуникации

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 42.03.05 Медиакоммуникации, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 527, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по информационным ресурсам", утвержден приказом Минтруда России от 19.07.2022 № 420н; "Специалист по производству продукции телерадиовещательных средств массовой информации", утвержден приказом Минтруда России от 28.10.2014 № 811н.

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	30.06.2026, № 17

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

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

Задачи изучения дисциплины:

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

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

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

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

УК-4.2/Вл1 Владеть навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-5 Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования

ОПК-5.2 Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

Знать:

ОПК-5.2/Зн1 Знать теоретические основы осуществления своих профессиональных действий в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

Уметь:

ОПК-5.2/Ум1 Уметь осуществлять свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

Владеть:

ОПК-5.2/Нв1 Владеть навыками осуществления своих профессиональных действий в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

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-5 - Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования		
ОПК-5.2 Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы	Финансовая и налоговая система РФ	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Процессно-ориентированное управление, Этика и правовое регулирование СМИ
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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	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

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 Выберите корректную форму приветствия в деловом письме, когда фамилия адресата известна (например, Иванов И.И.). А. Здравствуй, Иван Б. Уважаемый господин Иванов! В. Привет, коллега! Г.Доброго времени суток!	Ответ: Б	УК-4
2	Выберите один вариант ответа 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	Выберите один вариант ответа 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	Выберите один вариант ответа 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 2-Г 3-Б 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, 2Г 3Б, 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 какой ситуации уместно использовать фразу «Я бы хотел дополнить коллегу»? А. Когда Вы хотите перебить выступающего и предложить свою идею Б. Когда Вы хотите вежливо добавить информацию после выступления коллеги В. Когда Вы не согласны и хотите возразить Г. Когда Вы завершаете совещание	УК-4		
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>Б</td></tr></table>	Ответ:	Б	
Ответ:	Б			
13	Выберите один вариант ответа Согласно теории медиасистем, какой тип модели СМИ традиционно связывают с высоким уровнем государственного вмешательства и сильной общественной миссией журналистики? А. Либеральная модель Б. Поляризованная плюралистическая модель В. Демократическая корпоративистская модель Г. Авторитарная модель	ОПК-5		

	Ответ: Б	
14	Выберите один вариант ответа Какой из перечисленных федеральных законов является основным в российской системе правового регулирования деятельности средств массовой информации? А. Гражданский кодекс РФ Б. Закон РФ «О средствах массовой информации» В. Закон «О рекламе» Г. Закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Ответ: Б	ОПК-5
15	Выберите один вариант ответа Влияние какого экономического механизма наиболее сильно изменило медиакommunikационную систему в последние десятилетия, приведя к падению доходов от традиционной рекламы и подписки? А. Монополизация рынка СМИ Б. Снижение платежеспособности населения В. Цифровая трансформация и переход рекламных бюджетов в интернет Г. Рост государственного финансирования Ответ: В	ОПК-5
16	Выберите один вариант ответа В деловой коммуникации, при организации пресс-конференции, какой из документов регламентирует порядок аккредитации и поведение журналистов на мероприятии? А. Внутренний регламент аккредитации организации Б. Федеральный закон «О СМИ» В. Этический кодекс журналиста Г. Гражданско-правовой договор Ответ: А	ОПК-5
17	Выберите один вариант ответа Какая мировая тенденция развития медиакommunikаций подразумевает персонализированную доставку контента на основе анализа поведения пользователя? А. Конвергенция Б. Алгоритмизация В. Глобализация Г. Демонполизация Ответ: Б	ОПК-5
18	Установите соответствие между политическим/экономическим механизмом и его влиянием на медиакommunikационную систему А. Коммерциализация СМИ Б. Государственное регулирование В. Цензура в нестабильной политической ситуации 1. Развитие общественного (государственного) телевидения 2. Ограничение распространения информации в интересах безопасности 3. Ориентация контента на рейтинги и прибыль, а не на общественные интересы Ответ: А-3 Б-1 В-2	ОПК-5
19	Установите соответствие между нормативным актом и сферой регулирования в профессиональной деятельности медиаспециалиста. А. Закон «О персональных данных» Б. Закон «О СМИ» В. Кодекс профессиональной этики журналиста 1. Регулирование порядка распространения массовой информации 2. Соблюдение тайны частной жизни при сборе информации 3. Моральные и нравственные ориентиры поведения Ответ: А-2 Б-1 В-3	ОПК-5
20	Установите соответствие между типом медиакommunikационной системы и её ключевой характеристикой. А. Западноевропейская модель Б. Американская модель В. Российская модель 1. Высокая политизация СМИ и слабая коммерческая самостоятельность 2. Сильная государственная поддержка и традиции общественного вещания 3. Ярко выраженный коммерческий характер, ориентация на рынок Ответ: А-2 Б-3 В-1	ОПК-5

21	Расположите в хронологической последовательности этапы развития медиакоммуникационных систем в мире. 1. Появление телевидения и радио как массового вещания 2. Зарождение печатных СМИ (газет и журналов) 3. Переход к цифровой среде и интернет-платформам 4. Эпоха социальных сетей и пользовательского контента	ОПК-5
	Ответ: 2 → 1 → 3 → 4	
22	Установите правильную последовательность действий при подготовке официального письма-запроса в деловой коммуникации (документооборот). 1. Согласование текста письма с руководителем 2. Формулировка цели и предмета запроса 3. Регистрация исходящего документа 4. Отправка письма адресату	ОПК-5
	Ответ: 2 → 1 → 3 → 4	

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, как влияет экономическая модель медиарынка (платная подписка vs. бесплатная рекламная модель) на содержание и качество журналистского контента. Приведите примеры из российской или мировой практики.		ОПК-5
	Ответ:	Экономическая модель напрямую детерминирует контент. В рекламной модели контент ориентирован на максимизацию аудитории, что может приводить к сенсационализму, «кликбейту» и упрощению информации. В модели платной подписки (например, The New York Times, «Коммерсантъ») фокус смещается на качество, аналитику и эксклюзивность, так как удержание платящего клиента требует высокой лояльности и ценности контента. Политический фактор также влияет: в России крупные федеральные каналы часто существуют за счет государственной поддержки, что формирует определенную редакционную политику	
9	Используя знания правовых и этических норм регулирования, обоснуйте позицию редакции В редакции региональной газеты возник спор: можно ли опубликовать фотографию с места ДТП, где четко виден номер автомобиля и лица пострадавших, без их согласия.		ОПК-5
	Ответ:	Публикация недопустима без согласия субъектов. Это нарушает статьи 152.1 ГК РФ (охрана изображения гражданина) и 24 Конституции РФ (право на неприкосновенность частной жизни). Номера автомобиля являются персональными данными (Закон «О персональных данных»). Профессиональная этика также требует соблюдения принципа «не навреди» по отношению к пострадавшим. Исключение возможно, если съемка велась в общественном месте и лица не являются главным объектом, либо если на то есть общественный интерес, превышающий частный, но в данном случае это не так. Редакции следует заретушировать номера и лица.	

10	Опишите логику анализа, а не конкретный город. Опишите тенденции развития медиакоммуникационных систем в регионе на примере города/области, исходя из экономических и политических факторов (например, влияние местных властей, крупных бизнес-групп, развитие интернет-СМИ).	ОПК-5
	Ответ: Анализ должен включать: 1) Структуру регионального медиарынка (основные игроки: газеты, ТВ, онлайн-порталы); 2) Экономическую базу (доходы от рекламы, региональные бюджеты, спонсорство); 3) Политическое влияние (освещение деятельности местной администрации, доступ оппозиции к эфиру); 4) Демографические тренды (миграция аудитории в социальные сети и мессенджеры, что ведет к снижению тиражей печатных СМИ). Вывод: региональные медиа сегодня активно уходят в интернет, однако их экономическая устойчивость часто зависит от неформальных договоренностей с властью или бизнесом, что влияет на независимость редакционной политики.	
11	Составьте алгоритм действий пресс-секретаря компании в ситуации кризисных коммуникаций, когда в социальных сетях распространяется недостоверная информация о продукте. Ваш алгоритм должен учитывать особенности современных медиакоммуникационных систем (скорость распространения, обратную связь).	ОПК-5
	Ответ: 1. Мониторинг: Быстрое выявление источника и географии распространения фейка с помощью систем мониторинга соцмедиа. 2. Сбор фактов: Оперативное получение достоверных данных о ситуации от внутренних служб компании. 3. Стратегия: Выработка единой позиции (опровергать или переводить в шутку в зависимости от тональности). 4. Каналы: Выступление с официальным заявлением на собственных площадках (сайт, соцсети компании), а не только через сторонние СМИ, чтобы контролировать нарратив. 5. Диалог: Активная работа с комментариями пользователей под постом для снижения градуса негатива (клиентоориентированность). 6. Закрепление: Публикация факт-чека или подробной экспертной статьи для долгосрочного снятия вопроса.	
12	Объясните, каким образом изменение политической ситуации в стране или мире влияет на редакционную политику государственных и частных СМИ. Приведите конкретный исторический или современный пример.	ОПК-5
	Ответ: Изменение политического климата напрямую изменяет повестку дня (agenda-setting) и тональность материалов. Государственные СМИ, как правило, начинают более ярко отражать официальную позицию, усиливается патриотическая риторика (например, в России освещение внешнеполитических событий на Первом канале и ВГТРК). Частные СМИ могут корректировать свои стратегии в зависимости от экономических рисков: если их бизнес связан с государственным регулированием, они могут избегать острой критики власти. Пример: изменение освещения экономических санкций в зависимости от этапов политического диалога между странами.	
13	Как основные правовые ограничения при работе с источниками информации для журналиста в России соотносятся с необходимостью предоставлять информацию обществу? Перечислите основные правовые ограничения при работе с источниками информации для журналиста в России.	ОПК-5
	Ответ: Основные ограничения: государственная тайна, коммерческая и банковская тайна, тайна следствия, тайна частной жизни, тайна переписки. Журналист обязан получать информацию законным путем (ст. 47 Закона о СМИ). Соотношение с общественным интересом регулируется принципом «право на знание» vs. «право на тайну». Информация ограничивается, если её разглашение может навредить национальной безопасности, личной безопасности граждан или конкурентной позиции компании. Однако закон обязывает журналиста раскрывать информацию, если она касается общественно значимых событий и получена законно (например, коррупционные скандалы).	
14	Проанализируйте, как система контроля и саморегулирования (например, жалобы в Общественную коллегию по жалобам на прессу) влияет на качество журналистского контента и соблюдение этических норм в современных российских медиа.	ОПК-5
	Ответ: Система саморегулирования в России развита слабее, чем в западных странах, где решения коллегий имеют серьезный моральный вес. В России механизмы саморегуляции чаще носят характер «мягкой силы»: они позволяют общественности влиять на повестку через резонансные случаи. Однако судебные иски (по ст. 152 ГК РФ) являются более действенным механизмом влияния на СМИ, чем решения этических комитетов. Тем не менее, наличие общественного обсуждения спорных случаев в медиа-сообществе (например, в социальных сетях) заставляет журналистов более тщательно взвешивать этические аргументы, чтобы сохранить репутацию издания.	

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		УК-4
	Ответ:	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.	
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы		УК-4
	Ответ:	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.	
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры		УК-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?		УК-4
	Ответ:	К основным приемам относятся: установление зрительного контакта, использование открытых жестов и поз, обращение к аудитории с риторическими вопросами, а также варьирование громкости и темпа речи. Адаптация этих приемов к культурным особенностям аудитории важна как при выступлении перед русскоязычными, так и перед иностранными слушателями. Это позволяет преодолеть коммуникативные барьеры и донести ключевые мысли до любой аудитории	
5	Опишите структуру типичного делового совещания.		УК-4
	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.	
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.		УК-4
	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	
8	В чем заключается особенность официально-делового стиля речи при составлении документов?		УК-4
	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.	
9	Назовите основные правила делового этикета при общении по телефону		УК-4

	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.	
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 Ответ: В деловом общении выделяют три основных типа поведения: конструктивный (ориентирован на поиск взаимовыгодного решения и сотрудничество), конфликтный (проявляется в жестком отстаивании своей позиции, манипуляциях и игнорировании интересов партнера) и пассивный (характеризуется уходом от принятия решений, соглашательством и низкой инициативой). Эффективный коммуникатор должен уметь распознавать эти типы по вербальным и невербальным сигналам, адаптируя свою речевую стратегию как на русском, так и на иностранном языке для сглаживания напряженности или, наоборот, стимулирования активности. Осознанное управление собственным типом поведения и гибкая корректировка тактики общения позволяют минимизировать конфликты и достигать целей коммуникации в любой деловой среде	УК-4
15	Техника проведения итогов деловых переговоров Ответ: Техника подведения итогов включает обязательное резюмирование достигнутых договоренностей с четкой фиксацией каждого пункта (кто, что, к какому сроку выполняет), а также обсуждение формата дальнейшего взаимодействия (контрольные точки, способ связи). Важным элементом является этап «закрытия позиций», когда стороны еще раз проговаривают окончательные условия, чтобы исключить двусмысленность, а также дают обратную связь по процедуре переговоров. Грамотная фиксация итогов в письменном виде (протокол или дополнительное соглашение) на государственном языке и, при необходимости, заверенный перевод на иностранный язык обеспечивает юридическую прозрачность и доверие между партнерами.	УК-4
16	Как глобальный тренд цифровизации медиа влияет на документооборот в современной редакции?	ОПК-5

	Ответ: Цифровизация ускоряет переход к электронному документообороту (КЭП, облачные хранилища), изменяя внутренние регламенты редакций. Это связано с необходимостью оперативно обрабатывать большие объемы запросов и публиковать материалы в реальном времени. Следствием является сокращение бумажного делопроизводства и повышение требований к защите информационных каналов.	
17	Каковы экономические причины перехода региональных СМИ на онлайн-платформы? Ответ: Основная причина - значительное падение доходов от печатной рекламы и подписки, которые перетекали в интернет-сегмент. Онлайн-платформы требуют меньших затрат на логистику и печать, что позволяет выживать в кризис. Однако это создает зависимость от рекламных алгоритмов крупных IT-корпораций.	ОПК-5
18	Какой федеральный закон является базовым для правового регулирования СМИ в РФ, и в чем его основное требование к деловому документообороту? Ответ: Базовым является Закон РФ «О средствах массовой информации», который требует наличия устава редакции и документов о регистрации. В рамках делового документооборота это означает обязательное соблюдение порядка хранения лицензий и договоров с авторами. Данный закон также устанавливает правила распространения информации, которые фиксируются во внутренних распоряжениях.	ОПК-5
19	В чем различие между государственным регулированием медиа в авторитарной и демократической политической моделях? Ответ: В авторитарной модели государство выступает главным собственником и цензором, жестко контролируя контент через административные рычаги. В демократической модели регулирование носит рамочный характер и направлено на защиту конкуренции и прав потребителей. Это напрямую влияет на редакционные уставы и формы отчетности перед госорганами.	ОПК-5
20	Что такое медиаконвергенция, и как она проявляется в документообороте объединенных редакций? Ответ: Медиаконвергенция - это стирание границ между разными типами СМИ, приводящее к созданию единых мультимедийных редакций. В документообороте это выражается в унификации заявок на съемку, текстовых и видео материалов. Редакционные задания теперь оформляются по единому стандарту, независимо от платформы выпуска.	ОПК-5
21	Как соблюдается право на тайну частной жизни (статья 152.1 ГК РФ) при подготовке официального письма-ответа на запрос гражданина? Ответ: При подготовке ответа необходимо исключить разглашение персональных данных третьих лиц без их согласия. Ответ должен содержать только обезличенную информацию или мотивированный отказ со ссылкой на закон. Эти нормы фиксируются в регламенте работы с обращениями граждан в организации.	ОПК-5
22	Назовите экономические механизмы, поддерживающие государственные СМИ в России, и как они отражаются в бизнес-плане редакции? Ответ: Основные механизмы - прямое бюджетное финансирование и государственные субсидии на социально значимые проекты. В документах это закрепляется в форме государственных контрактов и целевых субсидий. Такая модель требует строгой отчетности по использованию средств, что усиливает документооборот в бухгалтерии.	ОПК-5
23	Каковы особенности регулирования рекламы в СМИ согласно ФЗ «О рекламе» в контексте документов оферты? Ответ: ФЗ «О рекламе» требует точной маркировки рекламных материалов, что фиксируется в договорах-офертах с рекламодателями. Документооборот включает обязательное наличие актов оказанных услуг и счетов-фактур с пометкой «реклама». Это обязывает медиаспециалиста четко разграничивать редакционный контент и рекламу в своих планах размещения.	ОПК-5
24	Как меняются деловые коммуникации в международном медиапространстве под влиянием политических санкций? Ответ: Под влиянием санкций происходит перестройка логистических и платежных цепочек (переход на национальные валюты, новые банки-корреспонденты). В документах это отражается в изменении условий контрактов и форс-мажорных оговорок. Юридические службы редакций вынуждены активнее использовать механизмы офшорных юрисдикций для сохранения сотрудничества.	ОПК-5
25	Какие этические нормы регулируют взаимодействие пресс-службы с блогерами, и как это фиксируется в коммерческих документах? Ответ: Этические нормы требуют раскрытия информации о платной интеграции (маркировка), что прописывается в договоре на оказание услуг (техническое задание). Документооборот предусматривает наличие медиаплана и отчета о выполненной работе с указанием охватов. Отсутствие этих документов может быть расценено как скрытая реклама, что имеет юридические последствия.	ОПК-5
26	Как политическая повестка федеральных каналов влияет на документооборот между продакшн-студиями и заказчиками контента? Ответ: Политическая повестка требует быстрого реагирования, что вносит изменения в сценарии и заявки уже на этапе постпродакшна. Это увеличивает количество дополнительных соглашений к основному договору на производство контента. Финансовая отчетность корректируется с учетом смен графиков съемок.	ОПК-5
27	Почему знание системы государственных стандартов (ГОСТ) по оформлению документов обязательно для медиаспециалиста в деловой коммуникации?	ОПК-5

	Ответ: Соблюдение ГОСТов обеспечивает юридическую легитимность переписки с органами власти и внешними партнерами, которые требуют унифицированных форм. Несоблюдение может привести к отказу в приеме документов, что срывает деловые процессы. Это подтверждает профессиональную компетентность сотрудника в рамках правового поля страны.	
28	Каковы последствия для делового документооборота при нарушении статьи 10.1 ФЗ «О защите детей от вредной информации»? Ответ: Нарушение влечет за собой административные штрафы и возможное приостановление деятельности СМИ, что фиксируется в предписаниях Роскомнадзора. Внутренний документооборот требует немедленного внесения изменений в политику маркировки контента (система «18+»). Это также обязывает редакцию вести журнал учета материалов, запрещенных к показу в детское время.	ОПК-5
29	Как региональные медиа учитывают экономический фактор «платежеспособный спрос» при формировании редакционного портфеля заказов? Ответ: Портфель заказов смещается в сторону материалов, заказанных местными рекламодателями, формируя зависимость контента от бизнес-интересов региона. Документально это оформляется через долгосрочные рамочные договоры, обеспечивающие стабильный денежный поток. Это сужает тематику информационных выпусков, оставляя место только для коммерчески выгодных тем.	ОПК-5
30	Как корпоративная этика организации влияет на оформление доверенностей и доступов к информационным системам в медиа? Ответ: Корпоративная этика устанавливает ограничения на несанкционированный доступ к базам данных, что фиксируется в соглашении о неразглашении (NDA) при оформлении доступа. Документооборот включает строгий реестр выдачи электронных ключей и логинов, подписанный руководителем. Нарушение этих правил влечет дисциплинарную ответственность согласно внутреннему кодексу.	ОПК-5

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ОПК-5 Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-5.2 Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы.

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 СПб
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения