

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 07.08.2025 15:58:30

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.23 Деловые коммуникации и документооборот

**Основная профессиональная образовательная программа**

39.03.01 Социология программа Социальное проектирование в государственном управлении

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

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

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, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Пакеты офисных программ, Математические методы в социальной психологии, Технологии цифровой экономики

Последующие дисциплины по связям компетенций: Государственные сервисы и электронное правительство

## 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-4.1: Знать:                                                                                  | УК-4.2: Уметь:                                                                                                                                                     | УК-4.3: Владеть (иметь навыки):                                                                                                                    |
| УК-4                                         | системы норм русского литературного языка, родного языка и нормы иностранного (-ых) языка (-ов) | использовать деловую коммуникацию посредством устных и письменных средств взаимодействия на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | навыками делового общения, анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации на русском, родном и иностранном (-ых) языке (- ах) |

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | ОПК-1.1: Знать:                                                                                                                              | ОПК-1.2: Уметь:                                                                                                                                                                              | ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):                                                                                                                                                                                                        |
| ОПК-1                                        | технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности | использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога | теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность. |

|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | социолога |  |  |
|--|-----------|--|--|

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Заочная форма обучения

| Виды учебной работы                                              | Всего час/ з.е. |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                  | Сем 5           |
| Контактная работа, в том числе:                                  | 4.15/0.12       |
| Занятия лекционного типа                                         | 2/0.06          |
| Занятия семинарского типа                                        | 2/0.06          |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР)                           | 0.15/0          |
| Самостоятельная работа:                                          | 85.85/2.38      |
| Промежуточная аттестация                                         | 18/0.5          |
| Вид промежуточной аттестации:                                    | Зач             |
| Зачет                                                            |                 |
| 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

##### Заочная форма обучения

| №<br>п/п | Наименование темы<br>(раздела) дисциплины                                                                                                      | Контактная работа |                                 |      |     | Самостоятельная<br>работа | Планируемые<br>результаты<br>обучения в<br>соотношении с<br>результатами<br>обучения по<br>образовательной<br>программе |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|------|-----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                | Лекции            | Занятия<br>семинарского<br>типа | ИКР  | ГКР |                           |                                                                                                                         |
|          |                                                                                                                                                |                   | Практич.<br>занятия             |      |     |                           |                                                                                                                         |
| 1.       | Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота<br>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | 2                 | 2                               |      |     | 85,85                     | УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3                                                                       |
|          | Контроль                                                                                                                                       | 18                |                                 |      |     |                           |                                                                                                                         |
|          | Итого                                                                                                                                          | 2                 | 2                               | 0.15 |     | 85.85                     |                                                                                                                         |

#### 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                                                            |
|------|---------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.   | Теоретические основы деловых коммуникаций и | лекция                        | Основные понятия деловых коммуникаций.<br>Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес. |

|  |                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | документооборота<br>Планирование,<br>организация и<br>реализация деловых<br>коммуникаций и<br>документооборота |  | Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций<br>Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей<br>Документооборот, методы формирования и безопасного хранения<br>Эффект коммуникаций<br>Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления<br>Правила эффективных коммуникаций.<br>Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.   | Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота<br>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | практическое занятие            | Основные понятия деловых коммуникаций.<br>Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.<br>Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций<br>Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей<br>Документооборот, методы формирования и безопасного хранения<br>Эффект коммуникаций<br>Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления<br>Правила эффективных коммуникаций.<br>Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации<br>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 организацией, 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<br>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | - подготовка доклада<br>- подготовка электронной презентации<br>- тестирование |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

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, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

#### 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/>)

### 5.4. 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<br>Мультимедийный проектор<br>Доска |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

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

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

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

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

| Вид контроля           | Форма контроля          | Отметить<br>нужное знаком<br>« + » |
|------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Текущий контроль       | Оценка докладов         | +                                  |
|                        | Устный/письменный опрос | +                                  |
|                        | 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):                                                                                                                   |
|                                                      | системы норм русского литературного языка, родного языка и нормы иностранного (-ых) языка (-ов)                                         | использовать деловую коммуникацию посредством устных и письменных средств взаимодействия на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | навыками делового общения, анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации на русском, родном и иностранном (-ых) языке (-ах) |
| Пороговый                                            | современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках                                                          | применять на практике коммуникативные технологии делового общения                                                                                                  | методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках                                                                 |
| Стандартный (в дополнение к пороговому)              | современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной коммуникации              | применять на практике коммуникативные технологии и методы делового общения                                                                                         | методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм.                  |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации | применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения                                                                                | методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств         |

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                     |                                                                                                  |                                                                                                  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | ОПК-1.1: Знать:                                                                   | ОПК-1.2: Уметь:                                                                                  | ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):                                                                 |
|                                              | технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных | использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации социологических | теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической |

|                                                      |                                                                                                                                                        |                                                                                                               |                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | технологий, основные программные продукты для деятельности социолога                                                                                   | исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога                   | деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность. |
| Пороговый                                            | технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных технологий                                                           | использовать инновационные технологии в информационном обеспечении                                            | теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий                                                         |
| Стандартный (в дополнение к пороговому)              | основные программные продукты для деятельности социолога                                                                                               | использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации социологических исследований | теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в социологической деятельности                          |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога | использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога                                 | навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.               |

### 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<br>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3                                                 | Оценка докладов<br>Устный/письменный опрос<br>Тестирование<br>Практические задачи | зачет         |

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

| Раздел дисциплины | Темы |
|-------------------|------|
|-------------------|------|

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота                   | 1.Формирование цифровой экосреды деловых коммуникаций: актуальность и современное состояние.<br>2.Коммуникация в деловых сообществах как управленческая практика<br>3. Деловая коммуникация в контексте глобализации<br>4.Роль цифровизации коммуникационных процессов в управлении современной организацией<br>5.Место и роль невербальной коммуникации в коммуникативном процессе.<br>6.Формы речевой и публичной коммуникации<br>7. Структурно-динамические модели коммуникации<br>8.Коммуникационные барьеры.<br>9.Прикладные модели коммуникации<br>10.Средства массовой коммуникации как главная коммуникативная сеть<br>11.Особенности использования интегрированных коммуникаций в деловом мире<br>12.Когнитивный подход к анализу сетевых коммуникаций<br>13.Проблемы и технологии обеспечения цифровой безопасности при осуществлении деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | 1.Медиативные средства деловых коммуникаций<br>2.Эффект в современной коммуникации<br>3.Оценка эффективности коммуникационной политики предприятия<br>4. Bitrix24 как многофункциональная площадка осуществления деловых коммуникаций<br>5.Технология проведения презентаций<br>6.Электронная платформа Zoom как средство межличностной и личностно-групповой коммуникации<br>7.СМИ и социальная коммуникация<br>8.Коммуникативная компетентность как фактор эффективности деловых коммуникаций<br>9.Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении<br>10.Потенциал визуализации в деловых коммуникациях<br>11. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах<br>12.Этикет электронной деловой переписки<br>13.Управление представлением информации в презентациях<br>14.Правила проведения совещания<br>15.Технология подготовки и проведения конгресс-мероприятий с использованием электронной площадки<br>16.Технология ответов на каверзные вопросы<br>17.Вербальные и невербальные паттерны самопрезентации в контексте публичного выступления<br>18.Технологии презентации в системе деловых коммуникаций<br>19.Стратегии и тактики самопрезентации в деловой коммуникации<br>20..Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления<br>21.Соппротивление персонала нововведениям как организационный конфликт:<br>22.Личностные ресурсы управления организационным конфликтом |

#### Вопросы для устного/письменного опроса

| Раздел дисциплины                                            | Вопросы                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота | 1.Цели деловых коммуникаций. Приоритеты целей в деловых коммуникациях.<br>2.Исторический аспект формирования деловых коммуникаций.<br>3.Подходы к коммуникации. Теория Ч. Кули.<br>4.Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, получатель, сообщение, канал прямой связи, канал обратной связи. |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | <p>5.Виды сообщений. Виды каналов прямой и обратной связи.</p> <p>6.Этапы коммуникационного процесса: зарождение идеи, кодирование, выбор канала, декодирование.</p> <p>7.Массовые коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации.</p> <p>8.Формальные и неформальные коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации.</p> <p>9.Коммуникации по уровням управления в организации: вертикальные, горизонтальные, диагональные.</p> <p>10.Линейные модели коммуникации.</p> <p>11.Модель К. Шеннона и У.Уивера.</p> <p>12.Модель Г. Лассуэлла.</p> <p>13.Нелинейные модели коммуникации. Модель Т. Ньюкомба.</p> <p>14.Объемные модели коммуникации. Диффузная модель Э. Роджерса.</p> <p>15.Понятие коммуникационных сетей.</p> <p>16.Виды коммуникационных сетей.</p> <p>17.Цели формирования коммуникационных сетей.</p> <p>18.Методы формирования коммуникационных сетей.</p> <p>19.Характеристики коммуникационных сетей.</p> <p>20.Документооборот, методы формирования и безопасного хранения</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | <p>1.Типология коммуникационных эффектов.</p> <p>2.Этапы исследования эффектов коммуникации.</p> <p>3.Классификация эффектов коммуникации.</p> <p>4.Теория Д. Макквейла. Концепция «полезности и удовлетворения потребностей».</p> <p>5.Структура личности.</p> <p>6.Типологии личности.</p> <p>7.Трансактный анализ Э. Берна.</p> <p>8.Типология деловых качеств личности. Качества, способствующие эффективной коммуникации.</p> <p>9.Поведение личности в процессе делового общения.</p> <p>10.Цели межличностных коммуникаций.</p> <p>11.Коммуникационные стили.</p> <p>12.Коммуникационная решетка Томаса - Килмана.</p> <p>13.Ситуационное применение коммуникационных стилей.</p> <p>14.Коммуникативные установки.</p> <p>15.Каналы восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический, дигитальный. Уровни коммуникаций.</p> <p>16.Невербальная коммуникация.</p> <p>17.Барьеры эффективной коммуникации. Виды барьеров.</p> <p>18.Правила коммуникации.</p> <p>19.Необходимость правильного формулирования вопросов. .Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами.</p> <p>20.Цели восприятия информации.</p> <p>21.Техника активного слушания.</p> <p>22.Обратная связь. Виды обратной связи. Правила обратной связи</p> <p>23.Устные и письменные деловые коммуникации.</p> <p>24.Деловая беседа: цели, подготовка, результат деловой беседы.</p> <p>25.Понятие совещания в организации, этапы подготовки, роли участников совещания.</p> <p>26.Понятие, виды, этапы публичных выступлений, публичных</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>выступлений, этапы публичного выступления.</p> <p>27.Понятие презентации. Необходимость презентации в современных организационных условиях.</p> <p>28.Подготовка, этапы, правила эффективной презентации</p> <p>29.Самопрезентация.</p> <p>30.Понятие межкультурной коммуникации, особенности межкультурной коммуникации.</p> <p>31.Понятие организационного конфликта. Стадии развития конфликта.</p> <p>32.Виды конфликтов.</p> <p>33.Конфликт как форма проявления негативной обратной связи.</p> <p>34.Структурные методы управления конфликтами.</p> <p>35.Межличностные методы управления конфликтами.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**  
<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1906>

Основная цель коммуникационного процесса - это:  
 обеспечение понимания информации  
 предоставление необходимых данных  
 изменение поведения получателя

Документооборот – это:  
 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки  
 вид государственной, муниципальной, научной, коммерческой и некоммерческой деятельности  
 это система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

мобильное приложение Битрикс24 можно использовать в устройствах:  
 iPhone  
 iPad  
 Android

Коммуникация на площадке Zoom относится к коммуникации:  
 на цифровой платформе  
 на базовой платформе  
 не подлежит классификации

Абстрагирование, идеализация социальных систем и их применение в комплексе с другими дисциплинами - это:  
 прогнозирование  
 моделирование  
 проектирование

Помехи при отправке или приеме сообщения - это:  
 препятствия  
 барьеры  
 особенности коммуникации

Барьеры, связанные с полом, возрастом, различием в социальных ролях и отношениях - это:  
 психологические барьеры  
 технические барьеры

социальные барьеры

Что из перечисленного ниже не относится к правилам эффективной коммуникации: +говорить нужно очень быстро  
сообщение выстраивать в логической последовательности  
невербальные сигналы должны поддаваться контролю

Какой из конфликтов возникает в результате предъявления требований, противоречащих принципам и жизненным ценностям человека  
внутриличностный конфликт  
межличностный конфликт  
лично-групповой конфликт  
межгрупповой конфликт

Изучение запросов и ожиданий участников коммуникационного процесса происходит:  
на докоммуникативной фазе  
коммуникативной фазе  
послекоммуникативной фазе

Информация, закодированная с помощью символов - это:  
канал  
сообщение  
обратная связь

В объеме документооборота следует учитывать:  
все входящие и исходящие документы за определенный период времени все внутренние документы и все копии за определенный период времени  
все входящие и исходящие документы за определенный период времени  
все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии за определенный период времени

Главное правило организации документооборота – это:  
стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов и от принятой в организации технологии работ с документами  
оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени  
стереотипные маршруты движения свойственные входящим документам с наименьшими затратами времени

Что не входит в подготовку к переговорам:  
анализ проблемы  
планирование переговоров  
формирование эмоционального напряжения

Этикет телефонных разговоров базируется на основе:  
правовых норм  
социально-психологических требований  
традиций

Деловой телефонный разговор имеет уровни:  
вербальный  
невербальный

Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?  
надписью «проект» в верхнем поле справа  
проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста

проект оформляется на специальном бланке

При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить:  
процессу угощения и создания хорошего настроения  
тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных  
тому, чтобы наладить диалог с потенциальными клиентами  
музыкальному сопровождению презентации

Дизайнерские приемы формирования имиджа, включающие создание упаковки, оформление витрин, разработку макетов объявлений составляют:  
вербальные средства создания имиджа  
PR-мероприятия  
визуальные средства создания имиджа

Побудить к выполнению норм и правил и разделению ценностей можно поставив:  
личную цель коммуникации  
организационную цель коммуникации  
совместную цель коммуникации

Приобретение навыков для взаимодействия в обществе реализует:  
личная цель коммуникации  
организационная цель коммуникации  
совместная цель

Что из перечисленного ниже не относится к особенностям межличностных коммуникаций:  
высокая скорость передачи  
ограничения при выборе канала  
большая свобода при формулировании сообщения

Основой измерения межличностной коммуникации является:  
открытость в коммуникации и адекватность обратной связи  
открытость в коммуникации и уровень эмоционального интеллекта  
ограниченность в коммуникации и адекватность обратной связи

Что является особенностью применения коммуникационного стиля:  
ситуационное применение, отсутствие единственного идеального стиля  
постоянное применение, наличие единственного идеального стиля  
постоянное применение, поведенческая вариативность

Позитивную обратную связь следует использовать:  
для выражения эмоций  
для изменения нежелательного поведения  
для признания достижения

Стиль "замыкание в себе" подразумевает:  
высокую открытость коммуникации, низкую адекватность обратной связи  
низкую открытость коммуникации, высокую адекватность обратной связи  
среднюю открытость коммуникации, среднюю адекватность обратной связи

В этап "уточнение" техники активного слушания входит:  
поддержание контакта глаз  
поощрение собеседника высказаться  
отражение чувств собеседника

Позитивную обратную связь следует использовать:  
для выражения эмоций  
для изменения нежелательного поведения

для признания достижения

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

| Раздел дисциплины                                                              | Задачи                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | <b>ТАА1</b><br>1.Разработка моделей деловых коммуникаций<br>2.Обоснование ключевых критериев публичных выступлений<br>3.Обоснование выбора системы электронного документооборота |
|                                                                                | <b>ТАА2</b><br>1. Доклад с презентацией по дисциплине Деловые коммуникации и до, разрабатывается согласно темам прикрепленного файла.                                            |

#### **6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

| Раздел дисциплины                                                              | Вопросы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота                   | 1.Виды деловых коммуникаций<br>2.Внешние и внутренние коммуникации<br>3.Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации<br>4.Модель Лассуэлла<br>5.Модель Шеннона-Уивера<br>6.Модель Т. Ньюкомба<br>7.Теория Д. Макквейла<br>8.Диффузная модель Э. Роджерса<br>9.Этапы коммуникационного процесса<br>10.Элементы коммуникационного процесса<br>11.Формальные коммуникации в бизнес-среде<br>12.Неформальные коммуникации в организации<br>13.Способы невербальных коммуникаций<br>14.Коммуникационные стили<br>15.Правила эффективных коммуникаций<br>16.Ролевой аспект в коммуникациях<br>17.Роль информации в коммуникационном процессе<br>18.Коммуникации и эмоциональный интеллект<br>19. Методы формирования цифрового документооборота<br>20 Характеристика цифровых платформ осуществления деловых коммуникаций |
| Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | 1.Переговоры как форма деловых коммуникаций<br>2.Особенности телефонных переговоров<br>3. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами<br>4. Цифровые платформы осуществления деловых коммуникаций в организации<br>5.Подготовка к выступлению<br>6.Этапы выступления<br>7.Виды и правила обратной связи в деловой коммуникации<br>8.Подготовка и проведение презентации<br>9. Обработка и использование документооборота организации, применение цифровых технологии<br>10.Коммуникационная функция сайта компании<br>11.Ситуационное применение коммуникационных стилей<br>12.Элементы конструктивной коммуникации<br>13.Техника активного слушания<br>14.Использование аудиальных и визуальных эффектов в презентации<br>15. Виды каналов прямой и обратной связи                                                           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 16.Линейные и нелинейные модели коммуникации.<br>17.Подготовка деловых переговоров<br>18. Подведение итогов деловых переговоров<br>19.Классификация эффектов коммуникации<br>20.Методы формирования коммуникационных сетей<br>21.Характеристики коммуникационных сетей<br>22. Межкультурные деловые коммуникации, цифровые технологии и средства их осуществления<br>23.Управление конфликтом<br>24. Этапы развития конфликта<br>25.Личностные аспекты деловых коммуникаций<br>26.Межличностные деловые коммуникации<br>27.Структурные методы управления конфликтом |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

##### **Шкала и критерии оценивания**

| <b>Оценка</b>       | <b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы</b> |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>«зачтено»</b>    | УК-4, ОПК-1                                                                            |
| <b>«не зачтено»</b> | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне                                |