

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: 23.09.2026 16:15:50
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 41.03.02 Регионоведение России

Направленность (профиль) подготовки: Региональная экономика и управление

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Кожухова В. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 41.03.02 Регионоведение России, утвержденного приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 554

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра региональной экономики и управления	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Гусева М. С.	Рассмотрено	21.09.2026, № 3

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся комплексной коммуникативной компетентности, необходимой для эффективного осуществления деловой коммуникации и профессионального документооборота в мультикультурной среде, а также способности применять нормативные требования и стандарты представления информации при оформлении документов по результатам профессиональной деятельности в сфере регионоведения.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в зависимости от целей и условий профессионального взаимодействия ;
- освоение механизмов обмена деловой информацией на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с применением понятийного аппарата по профилю регионоведения, обеспечивающих эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде;
- овладение навыками оформления документов по результатам профессиональной деятельности на основе анализа и структурирования полученных данных, а также применения нормативных требований и стандартов представления информации при формировании итоговых отчетов и иной документации.

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

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

Знать:

УК-4.1/Зн1 Стилистические нормы русского литературного языка и жанровое разнообразие устной и письменной речи

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Выбирать адекватный жанр устной и письменной речи в зависимости от коммуникативной цели и целевой аудитории

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Навыками грамотного составления деловых коммуникаций в соответствии с нормами литературного языка

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 Базовую деловую лексику и грамматические конструкции на русском и иностранном языках

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Вести деловую переписку и переговоры на русском и иностранном языках в рамках профессиональной деятельности

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Навыками перевода деловой речи и профессиональной документации

ОПК-1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности

ОПК-1.2 Применяет релевантный задаче набор коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде

Знать:

ОПК-1.2/Зн1 Набор коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде

Уметь:

ОПК-1.2/Ум1 Определять профессиональную задачу и выбирать набор коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде

Владеть:

ОПК-1.2/Нв1 Навыками идентификации необходимого набора коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде в соответствии с поставленными задачами профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности

ОПК-7.1 Способен оформлять документы по результатам профессиональной деятельности, анализируя и структурируя полученные данные для формирования итоговых отчетов

Знать:

ОПК-7.1/Зн1 Стандарты оформления профессиональной документации, требования к структуре итоговых отчетов и принципы визуализации данных

Уметь:

ОПК-7.1/Ум1 Анализировать массивы полученных данных, выделять в них значимые закономерности и логически структурировать информацию для включения в итоговые отчеты

Владеть:

ОПК-7.1/Нв1 Навыками оформления итоговой документации по результатам профессиональной деятельности

ОПК-7.2 Применяет нормативные требования и стандарты представления информации в профессиональной деятельности при формировании отчетов и иной документации

Знать:

ОПК-7.2/Зн1 Нормативные требования и стандарты представления информации в профессиональной деятельности

Уметь:

ОПК-7.2/Ум1 Формировать текущую документацию и итоговые отчеты в рамках осуществления профессиональной деятельности, с учетом нормативных требований и стандартов представления информации

Владеть:

ОПК-7.2/Нв1 Навыками документального оформления результатов профессиональной деятельности с учетом нормативных требований и стандартов представления информации

3. Место дисциплины в структуре ОП

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

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

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-1 - Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности		
ОПК-1.2 Применяет релевантный задаче набор коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки, Производственная практика: научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы), Учебная практика: ознакомительная практика, Учебная практика: проектная практика
ОПК-7 - Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности		
ОПК-7.1 Способен оформлять документы по результатам профессиональной деятельности, анализируя и структурируя полученные данные для формирования итоговых отчетов	Риторика и стилистика письменной речи, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки, Производственная практика: научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы), Учебная практика: ознакомительная практика, Учебная практика: проектная практика
ОПК-7.2 Применяет нормативные требования и стандарты представления информации в профессиональной деятельности при формировании отчетов и иной документации	Риторика и стилистика письменной речи, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки, Производственная практика: научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы), Учебная практика: ознакомительная практика, Учебная практика: проектная практика
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Учебная практика: ознакомительная практика, Учебная практика: проектная практика
УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Учебная практика: ознакомительная практика, Учебная практика: проектная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	40	8	8	23,85

Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес	10	2	2	5,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10	2	2	6
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10	2	2	6
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10	2	2	6
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	50	10	10	30
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10	2	2	6
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10	2	2	6
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	10	2	2	6

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	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	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота Тестирование

№	Содержание вопроса	Компетен
---	--------------------	----------

п/п	Правильный ответ (ключ ответа)		ция
1	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ К функциям деловой коммуникации относят: А. коммуникативную функцию Б. интерактивную функцию В. функцию самопрезентации Г. все варианты ответов верны		УК-4
	Ответ:	Г	
2	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ На цели деловой коммуникации оказывает влияние А. внешняя и внутренняя среда Б. прямая и внутренняя среда В. косвенная и прямая среда Г. Все варианты верны		УК-4
	Ответ:	А	
3	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Деловая риторика — это искусство убеждения, которое используется в устной коммуникации специалистами организации. К эффектам деловой риторики НЕ относятся А. эффект первых фраз Б. эффект аргументации В. эффект оформления аудитории Г. эффект визуального имиджа		УК-4
	Ответ:	В	
4	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Что НЕ относится к барьерам эффективной деловой коммуникации: А. желание делиться информацией Б. невербальные барьеры В. плохое слушание (неумение слушать) Г. некачественная обратная связь		УК-4
	Ответ:	А	
5	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. Установите соответствие между ситуацией общения и уместной речевой формой Ситуация общения - Отказ в просьбе коллеге - Переспрос в условиях плохой связи - Начало презентации для руководства - Завершение успешных переговоров Речевая формула А. Извините, я не совсем понял, повторите, пожалуйста Б. К сожалению, я не смогу Вам помочь в этом вопросе В. Благодарю за сотрудничество Г. Доброе утро, уважаемые коллеги! Разрешите начать		УК-4
	Ответ:	1Б, 2А, 3Г, 4В	
6	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. Установите соответствие между неудачным выражением (1–4) и его корректным деловым вариантом (А–Д). Неудачное выражение - Пришлите мне документы на почту - Вы не правы, всё не так - Я не виноват, это не моя проблема - 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
	Ответ:	1В, 2Г, 3Б, 4А	

7	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. 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
	Ответ: 1В, 2Г, 3Б, 4А	
8	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв 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
	Ответ: Б, В, Г, А, Д	
9	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв Расположите действия сотрудника при получении делового письма в правильной последовательности. А. Составление ответа на письмо Б. Внимательное прочтение содержания В. Отправка ответа адресату Г. Проверка имени отправителя и темы письма Д. Оценка срочности и постановка в очередь (при необходимости)	УК-4
	Ответ: Г, Б, Д, А, В	
10	Прочитайте текст и вставьте пропущенное словосочетание Совокупность знаний и навыков взаимодействия с окружающими людьми, группами и массовой аудиторией, умение вести переговоры, умение выстраивать коммуникативный процесс с помощью вербальных и невербальных средств общения, техник слушания, обратной связи, знания психологических типов партнеров и социальных ролей, методов презентации- это _____	УК-4
	Ответ: коммуникативная компетентность	
11	Прочитайте текст и вставьте пропущенный термин Деловая коммуникация, при которой один человек (лектор, политик, чиновник) транслирует смыслы в тех или иных формах некоторой группе людей (студентам, участникам митинга, журналистам на пресс-конференции) - _____	УК-4
	Ответ: Личностно-групповая деловая коммуникация	
12	Прочитайте текст и вставьте пропущенный термин Линейная модель деловой коммуникации, которая включает следующие элементы: -Кто говорит? -Что говорит? - По какому каналу? - Кому говорит? -С каким эффектом?	УК-4
	Ответ: Модель Лассуэлла	
13	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском А) 72 Б) 60 В) 48 Г) 120	УК-4
	Ответ: А	
14	Прочитайте вопрос и запишите правильный ответ О каком инструменте идет речь? Программа, с помощью которой осуществляется современная цифровая деловая коммуникация в устной форме. Работает на основе искусственного интеллекта, способна распознавать человеческую речь, реагировать и выполнять действие в ответ на устный запрос. Работает на смартфонах, компьютерах, бытовой технике.	УК-4
	Ответ: Голосовой помощник (чат бот)	

15	Прочитайте текст и дайте ответ на вопрос Применение какого вида деловой коммуникации будет наиболее оптимальным, если вам предстоит участвовать во взаимозависимых совместных процессах выработки, обмена и выполнения определенных наборов договоренностей и решений, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон	УК-4
	Ответ: Деловые переговоры	
16	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. Установите соответствие между этапом межкультурной деловой коммуникации и необходимым инструментом обеспечения эффективной коммуникации: Этап межкультурной деловой коммуникации: А. Проведение синхронного перевода выступления на иностранном языке Б. Согласование понятийного аппарата перед стартом переговоров В. Визуализация данных отчета для иностранных стейкхолдеров Г. Дистанционное обсуждение правок к документу в мессенджере Инструмент обеспечения эффективной коммуникации: 1. Глоссарий профильных терминов 2. Сервисы машинного перевода с функцией распознавания речи 3. Профессиональная cabina переводчика и пул 4. Инфографика без культурно-специфичных идиом	ОПК-1
	Ответ: 3А, 1Б, 4В, 2Г	
17	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. Установите соответствие между ситуацией профессионального общения и требуемым уровнем владения коммуникативными навыками: А. Чтение узкоспециализированной статьи по региональной экономике на иностранном языке Б. Участие в панельной дискуссии в мультикультурной профессиональной среде В. Написание тезисов доклада на государственном языке РФ Г. Устный перевод выступления зарубежного эксперта для зала 1. Навык ведения дискуссии и аргументации 2. Навык рецептивного понимания письменной речи 3. Навык последовательного перевода монологической речи 4. Навык продуктивной письменной речи научного стиля	ОПК-1
	Ответ: 2А, 1Б, 4В, 3Г	
18	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар. Установите соответствие между форматом итогового документа по результатам деятельности и языком изложения, принятым в международной практике: Итоговый документ: А. Резолюция международного экономического форума Б. Двусторонний протокол о приграничном сотрудничестве В. Внутренняя аналитическая записка для министерства Г. Презентация проекта для глобальных инвесторов Язык изложения: 1. Государственный язык РФ + язык страны-партнера (например, китайский/казахский) 2. Английский язык как язык-посредник (lingua franca) 3. Только государственный язык Российской Федерации 4. Билингвальная версия (английский + национальный язык инвестора)	ОПК-1
	Ответ: 1Б, 2А, 3В, 4Г	
19	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Что является обязательным условием для обеспечения эффективной коммуникации в мультикультурной профессиональной среде при обсуждении экономических прогнозов? А) Использование только государственного языка Российской Федерации Б) Адаптация темпа речи и использование универсального понятийного аппарата В) Отказ от использования цифровых средств связи Г) Максимальное насыщение речи профессиональным сленгом	ОПК-1
	Ответ: Б	
20	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Какое действие наиболее точно отражает способность специалиста применять понятийный аппарат по профилю деятельности при переводе сложного отчета о результатах работы? А) Дословная транслитерация терминов кириллицей Б) Замена специфических терминов бытовыми синонимами В) Подбор точных эквивалентов профильных терминов в целевом языке (например, «бюджетная обеспеченность» — «fiscal capacity») Г) Полное удаление терминологии из итогового документа	ОПК-1
	Ответ: В	

21	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Какой формат итогового отчета обеспечивает наилучшую эффективную коммуникацию данных в мультикультурной профессиональной среде? А) Текст, написанный сложным синтаксисом без перевода Б) Документ, содержащий параллельные колонки текста на государственном языке РФ и английском языке В) Только графические схемы без подписей и легенды Г) Устное сообщение, записанное на диктофон без текстовой расшифровки	ОПК-1
Ответ:	Б	
22	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Что подразумевается под способностью осуществлять эффективную коммуникацию на государственном языке РФ в профессиональной среде? А) Умение использовать просторечия и жаргонизмы для сближения с аудиторией Б) Способность строить логичное, стилистически нейтральное и аргументированное высказывание с использованием точной терминологии В) Минимизация объема передаваемой информации до одного предложения Г) Строгое следование правилам грамматики при полном игнорировании контекста общения	ОПК-1
Ответ:	Б	
23	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Какая стратегия поведения способствует успешной коммуникации в мультикультурной профессиональной среде, если возникает неясность в трактовке экономического термина? А) Игнорирование непонимания ради экономии времени Б) Переход на родной язык собеседника, даже если уровень владения им недостаточен В) Запрос уточняющего примера или проверка значения через совместный доступ к международному справочнику понятийного аппарата Г) Настаивание на своей единственно верной интерпретации термина	ОПК-1
Ответ:	В	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ В соответствии с правилами осуществления внутриорганизационных коммуникаций, резолюция руководителя на документе, содержащая поручение, должна включать следующие элементы: А. фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату руководителя. Б. дату получения документа, фамилию секретаря и краткое содержание документа. В. только текст поручения и личную подпись. Г. регистрационный номер входящего документа и название структурного подразделения.		ОПК-7
	Ответ:	А	
2	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ При организации взаимодействия органов власти с гражданами, официальный запрос от физического лица должен быть зарегистрирован в день поступления. Какой максимальный срок для регистрации установлен для документов, поступивших в нерабочее время? А. В течение 1 часа с момента поступления. Б. Не позднее следующего рабочего дня. В. В течение 3 рабочих дней. Г. Регистрация производится только в рабочее время, документы, поступившие в нерабочее время, не регистрируются.		ОПК-7
	Ответ:	Б	
3	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ В рамках межведомственного электронного документооборота при передаче служебной информации гриф ограничения доступа «Для служебного пользования» проставляется: А) В правом верхнем углу первой страницы документа. Б) В левом нижнем углу каждой страницы документа. В) В верхнем правом углу каждой страницы документа. Г) В нижнем колонтитуле документа.		ОПК-7
	Ответ:	А	
4	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ Ключевое отличие официально-делового стиля, используемого при составлении документов для взаимодействия с коммерческими организациями, от других функциональных стилей заключается в: А. Использовании эмоционально-окрашенной лексики. Б. Широком применении сложных предложений и пассивных конструкций. В. Наличии образности и художественных средств. Г. Преобладании разговорной лексики.		ОПК-7
	Ответ:	Б	

5	Прочитайте вопрос и выберите один правильный ответ При организации взаимодействия с институтами гражданского общества (например, с Общественной палатой) для выражения несогласия с позицией органа власти в официальном письме используется следующая языковая формула: А) «Мы крайне удивлены Вашим решением...». Б) «К сожалению, вынуждены констатировать, что предложенное Вами решение не соответствует нашим ожиданиям...». В) «Ваше решение — это ошибка, которую необходимо немедленно исправить...». Г) «Настоящим сообщаем, что решение является незаконным...».	ОПК-7
	Ответ: Б	
6	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар Установите соответствие между видом информационно-справочного документа и его ключевой характеристикой при осуществлении межведомственных коммуникаций Документ А. Справка Б. Докладная записка В. Объяснительная записка Г. Служебная записка Характеристика 1. Документ, содержащий всестороннюю информацию по запросу вышестоящей или контролирующей организации. 2. Документ, адресованный руководителю, информирующий о сложившейся ситуации, имевших место действиях и содержащий выводы и предложения. 3. Документ, содержащий пояснение причин какого-либо события, факта, поступка. 4. Документ, используемый для оперативного информационного обмена между структурными подразделениями внутри одной организации.	ОПК-7
	Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г	
7	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар Установите соответствие между участником внешних коммуникаций органа власти и формой взаимодействия Участник коммуникации А. Граждане (физические лица) Б. Коммерческие организации В. Институты гражданского общества Г. Средства массовой информации Форма взаимодействия 1. Проведение пресс-конференций, распространение официальных сообщений. 2. Организация слушаний, работа с письменными и устными обращениями. 3. Заключение государственных контрактов, рассмотрение запросов. 4. Общественные обсуждения законопроектов, взаимодействие с Общественными палатами.	ОПК-7
	Ответ: 1Г, 2А, 3Б, 4В	
8	Найдите логические пары между элементами двух списков и запишите ответ в виде последовательности пар Установите соответствие между видом письма (инструментом деловой коммуникации) и конкретной ситуацией взаимодействия органа власти с субъектами внешней среды Вид письма А. Письмо-запрос Б. Письмо-уведомление В. Письмо-ответ Г. Письмо-опровержение Ситуация взаимодействия 1. Направление в адрес коммерческой организации официального требования о предоставлении документов для проведения плановой проверки соблюдения лицензионных требований. 2. Официальное информирование жителей многоквартирного дома через управляющую компанию о плановом отключении горячей воды на период летних профилактических работ. 3. Реагирование на критическую статью в СМИ с изложением официальной позиции администрации по освещаемому вопросу. 4. Предоставление развернутого разъяснения гражданину по существу его обращения, поступившего через портал «Госуслуги», со ссылками на нормы законодательства.	ОПК-7
	Ответ: 1А, 2Б, 3Г, 4В	

9	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв Установите правильную последовательность этапов работы с входящим документом (например, запросом от коммерческой организации) А. Исполнение поручения и подготовка ответа. Б. Регистрация документа в системе электронного документооборота. В. Рассмотрение документа руководителем и наложение резолюции. Г. Прием и первичная проверка правильности доставки документа. Д. Направление документа исполнителю в соответствии с резолюцией.	ОПК-7
	Ответ: Г, Б, В, Д, А	
10	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв Установите правильную последовательность стадий подготовки и проведения делового совещания как формы внутриорганизационной коммуникации А. Подведение итогов и оглашение принятых решений. Б. Обсуждение вопросов повестки дня и выработка решений. В. Определение повестки дня, состава участников и регламента. Г. Обсуждение протокола совещания и его утверждение. Д. Ознакомление участников с материалами и проектами решений.	ОПК-7
	Ответ: В, Д, Б, Г, А	
11	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какой документ регламентирует требования к структуре итогового отчета по результатам анализа социально-экономического развития региона?	ОПК-7
	Ответ: Регламент (стандарт)	
12	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какую цифровую платформу использует специалист по региональной экономике и управлению для сбора первичных данных перед составлением финансового отчета?	ОПК-7
	Ответ: Государственная информационная система	
13	Прочитайте задание и запишите верный ответ С помощью какого инструмента производится визуализация пространственных дисбалансов в итоговом аналитическом документе?	ОПК-7
	Ответ: Картограмма (Тепловая карта)	
14	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какой нормативный акт определяет правила оформления пояснительной записки к проекту бюджета в сфере регионального управления?	ОПК-7
	Ответ: Бюджетный кодекс	
15	Прочитайте задание и запишите верный ответ Каким образом осуществляется проверка достоверности статистической информации, используемой при составлении отчета о выполнении целевых показателей субъекта?	ОПК-7
	Ответ: Верификация	
16	Прочитайте задание и запишите верный ответ На каком официальном языке, помимо государственного языка Российской Федерации, традиционно ведется деловая переписка по вопросам реализации межрегиональных программ со странами ЕАЭС?	ОПК-1
	Ответ: Английский	
17	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какие невербальные правила кросс-культурного менеджмента нужно учитывать для поддержания эффективной коммуникации во время очных переговоров с делегацией из стран Азии?	ОПК-1
	Ответ: Этикет или Протокол	
18	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какой специфический термин из понятийного аппарата по профилю деятельности описывает агломерационные эффекты и требует развернутого пояснения при общении с коллегами из неэкономических сфер в мультикультурной среде?	ОПК-1
	Ответ: Эффект масштаба	
19	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какой когнитивный барьер может возникнуть у иностранных стейкхолдеров из-за различий в научном стиле изложения, препятствуя их эффективной коммуникации на русском языке?	ОПК-1
	Ответ: Дисбаланс	
20	Прочитайте задание и запишите верный ответ Какую стратегию перевода следует применить при устной коммуникации на иностранном языке, чтобы адаптировать сложную российскую экономическую терминологию под понимание иностранных стейкхолдеров без потери смысла?	ОПК-1
	Ответ: Локализация	

21	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв Установите верную последовательность действий специалиста при подготовке аналитической справки для иностранных партнеров в рамках межрегионального проекта: А. Адаптация текста с учетом кросс-культурных особенностей восприятия информации. Б. Перевод ключевых выводов на английский язык с использованием профильного понятийного аппарата. В. Сбор и систематизация данных о социально-экономическом развитии региона на государственном языке РФ. Г. Вычитка итогового документа носителем языка для обеспечения эффективной коммуникации.		ОПК-1
	Ответ:	В, Б, А, Г	
22	Определите верный порядок следования элементов и запишите их в виде последовательности букв Расположите этапы проведения международной видеоконференции по вопросам пространственного развития территорий в логическом порядке: А. Подключение участников из разных часовых зон, проверка качества звука и видео. Б. Устное представление доклада спикером на иностранном языке. В. Рассылка повестки (agenda) и глоссария понятийного аппарата всем участникам встречи. Г. Сессия вопросов и ответов с последовательным переводом реплик.		ОПК-1
	Ответ:	В, А, Б, Г	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения		ОПК-1, 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. Этапы публичного выступления: 1.подготовка, 2. вхождение в контакт; 3. концентрация и поддержание внимания; 4. аргументация и убеждение; 5. завершение выступления	
2	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Деловая беседа как форма устной деловой коммуникации.		ОПК-1, УК-4
	Ответ:	Деловая беседа-это разговор между двумя собеседниками, в процессе которого ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга. К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, а также создать новую деловую ситуацию или определенные деловые отношения между участниками беседы. 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	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Что такое «коммуникативные барьеры», назовите основные способы их преодоления?		ОПК-1, УК-4

	Ответ: Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адаптивной информации между партнерами по общению. Источники барьеров могут быть самыми различными: Личностные барьеры – коммуникативные помехи, обусловленные личностными характеристиками отправителя или получателя. Физические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций. Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. К символам общения относят, в частности, слова, действия Языковые барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. 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.	
4	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Межличностная и массовая коммуникация Ответ: Межличностная коммуникация осуществляется среди небольшого числа людей – обычно рассматривают коммуникацию между двумя-тремя-четырьмя людьми. Ее принципиальной особенностью является возможность реального диалога. В коммуникацию могут включиться на равных все ее участники. Массовая коммуникация - процесс производства и воспроизводства массового сознания сначала посредством периодической печати, радио и телевидения, а затем и другими средствами электронной коммуникации. Массовая коммуникация предполагает производство сообщений, рассчитанных на массовое сознание, и их передачу соответствующими техническими средствами.	ОПК-1, УК-4
5	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Дайте определение понятия «Деловая коммуникация». Охарактеризуйте две основные формы деловой коммуникации: письменную и устную. Ответ: Деловая коммуникация - это обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании. Деловая коммуникация классифицируется по следующим признакам: внешняя и внутренняя; межличностная, групповая и массовая; горизонтальная и вертикальная; формальная и неформальная; вербальная и невербальная. Деловая коммуникация существует в двух формах: письменной и устной. Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуется диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.	ОПК-1, УК-4
6	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Дайте характеристику вертикальной и горизонтальной деловых коммуникаций Ответ: Внутри организации обмены информацией происходят между уровнями руководства (вертикальные коммуникации) и между подразделениями (горизонтальные коммуникации). Вертикальные коммуникации. С их помощью информация передается с высших уровней руководства на низшие, или по нисходящей. Горизонтальные коммуникации предусматривают обмен информацией между подразделениями организации.	ОПК-1, ОПК-7
7	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Назовите основные коммуникационные эффекты устной деловой коммуникации - деловой риторики Ответ: Эффект визуального имиджа основывается на впечатлении о внешнем виде выступающего. Эффект первых фраз – это первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними оратора, сложившееся на основе информации, полученной в начале речи Эффект аргументации основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность Эффект квантового (порционного) выброса информации является одним из самых действенных риторических приемов, направленных на поддержание внимания аудитории	ОПК-1, ОПК-7
8	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Понятие межкультурной коммуникации	ОПК-1, ОПК-7

	Ответ: Межкультурная коммуникация – информационное взаимодействие культур мира в процессе и в результате прямых или опосредованных контактов между разными этническими группами или национальными культурами. Эти контакты могут осуществляться: - путем непосредственных встреч лицом к лицу индивидов, относящихся к разным национальным культурам; - опосредованно, при помощи письменных рукописных или печатных документов (письма, рукописи, книги, надписи), либо знакомясь с иконографическим материалом (рисунки, фотографии, кино и телесъемки); - путем знакомства (изучения) с предметами, изготовленными либо используемыми в жизненном процессе этнонациональной группы, знакомства как на месте проживания группы, так и в других местах с предметами, оказавшимися там в результате перемещения (музей).	
9	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Техника и правила деловых телефонных переговоров Ответ: Техника ведения переговоров включает 5 основных этапов. 1. Устанавливается удаленный контакт с клиентом при помощи телефонной связи. 2. Уточняется позиция клиента по какому-то вопросу или задаче. 3. Демонстрируется собеседнику позиция инициатора переговоров, однако, если она противоречивая, нужно позицию показывать обособленно, без жесткого нажима. 4. Достижение с клиентом каких-то результатов по тематике переговоров. 5. Лаконичное завершение общения. Для успешного проведения телефонных переговоров необходимо соблюдать следующие правила: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.	ОПК-1, ОПК-7
10	Прочитайте задание и запишите развернутый, обоснованный ответ Каковы основные правила этики и техники безопасности при публичном выступлении представителя органа власти перед гражданами (в рамках взаимодействия с населением), особенно в стрессовой или конфликтной ситуации? Ответ: Ключевыми правилами являются: установление зрительного контакта с аудиторией, контроль тембра и громкости голоса, использование открытых жестов и исключение закрытых поз (скрещенные руки). В стрессовой ситуации важно применять технику «паузы» (задержка ответа на 3–5 секунд), сохранять нейтральную мимику и использовать в речи факты и ссылки на нормы закона, а не эмоциональные оценки, чтобы сохранить доверие аудитории.	ОПК-1, ОПК-7

7.1. Уровни овладения

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

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

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

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

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-1.2 Применяет релевантный задаче набор коммуникативных инструментов для мультикультурного взаимодействия в профессиональной среде.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-7 Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.1 Способен оформлять документы по результатам профессиональной деятельности, анализируя и структурируя полученные данные для формирования итоговых отчетов.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.2 Применяет нормативные требования и стандарты представления информации в профессиональной деятельности при формировании отчетов и иной документации.

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. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 145 с - 978-5-534-14216-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584753> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. 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. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации: учебник для вузов / В. В. Собольников. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 164 с - 978-5-534-05922-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586168> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учебник для вузов / Д. П. Гавра. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 231 с - 978-5-534-06317-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583608> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. - Москва: Юрайт, 2026. - 184 с - 978-5-534-14071-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588308> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. 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

5. Будник, Р. А. Правовое регулирование электронного документооборота: учебник для вузов / Р. А. Будник, М. А. Федотов. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 68 с - 978-5-534-19293-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589231> (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. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)
2. <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. Справочно-правовая система "Консультант Плюс";
2. Astra Linux Special Edition;
3. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. 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 СПб
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
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