

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 22.06.2023 15:48:24

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**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 № 11 от 30 мая 2023 г.)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.О.20 Деловые коммуникации и документооборот
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	38.03.04 Государственное и муниципальное управление программа Экономика и государственное управление

## Содержание (ФОС)

	Стр.
6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине	3
6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе	3
6.3 Паспорт оценочных материалов	5
6.4 Оценочные материалы для текущего контроля	5
6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации	11
6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации	12

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

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
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	системы норм русского литературного языка	использовать деловую коммуникацию посредством устных средств взаимодействия на государственном языке Российской Федерации	навыками делового общения, анализа устной и письменной деловой информации на русском языке

Стандартный (в дополнение к пороговому)	системы норм русского литературного языка, родного языка	использовать деловую коммуникацию посредством устных и письменных средств взаимодействия на государственном языке Российской Федерации	навыками делового общения, анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации на русском, родном языке
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	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-7 - Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-7.1: Знать:	ОПК-7.2: Уметь:	ОПК-7.3: Владеть (иметь навыки):
	основы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; основы взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
Пороговый	основы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; основы взаимодействия органов власти с гражданами,	осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов	навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, обеспечения взаимодействия органов

	коммерческими организациями	власти с гражданами, коммерческими организациями	власти с гражданами, коммерческими организациями
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; основы взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК- 4.3, ОПК-7.1, ОПК-7.2, ОПК-7.3	Оценка докладов Тестирование	зачет
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК- 4.3, ОПК-7.1, ОПК-7.2, ОПК-7.3	Оценка докладов Тестирование	зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование цифровой экосреды деловых коммуникаций: актуальность и современное состояние.</li> <li>2. Коммуникация в деловых сообществах как управленческая практика</li> <li>3. Деловая коммуникация в контексте глобализации</li> <li>4. Роль цифровизации коммуникационных процессов в управлении современной организацией</li> <li>5. Место и роль невербальной коммуникации в коммуникативном процессе.</li> <li>6. Формы речевой и публичной коммуникации</li> <li>7. Структурно-динамические модели коммуникации</li> <li>8. Коммуникационные барьеры.</li> <li>9. Прикладные модели коммуникации</li> <li>10. Средства массовой коммуникации как главная коммуникативная сеть</li> <li>11. Особенности использования интегрированных коммуникаций в деловом мире</li> <li>12. Когнитивный подход к анализу сетевых коммуникаций</li> </ol>

	13. Проблемы и технологии обеспечения цифровой безопасности при осуществлении деловой коммуникации
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Медиативные средства деловых коммуникаций</li> <li>2. Эффект в современной коммуникации</li> <li>3. Оценка эффективности коммуникационной политики предприятия</li> <li>4. Bitrix24 как многофункциональная площадка осуществления деловых коммуникаций</li> <li>5. Технология проведения презентаций</li> <li>6. Электронная платформа Zoom как средство межличностной и личностно-групповой коммуникации</li> <li>7. СМИ и социальная коммуникация</li> <li>8. Коммуникативная компетентность как фактор эффективности деловых коммуникаций</li> <li>9. Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении</li> <li>10. Потенциал визуализации в деловых коммуникациях</li> <li>11. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах</li> <li>12. Этикет электронной деловой переписки</li> <li>13. Управление представлением информации в презентациях</li> <li>14. Правила проведения совещания</li> <li>15. Технология подготовки и проведения конгресс-мероприятий с использованием электронной площадки</li> <li>16. Технология ответов на каверзные вопросы</li> <li>17. Вербальные и невербальные паттерны самопрезентации в контексте публичного выступления</li> <li>18. Технологии презентации в системе деловых коммуникаций</li> <li>19. Стратегии и тактики самопрезентации в деловой коммуникации</li> <li>20. Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления</li> <li>21. Сопротивление персонала нововведениям как организационный конфликт:</li> <li>22. Личностные ресурсы управления организационным конфликтом</li> </ol>

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цели деловых коммуникаций. Приоритеты целей в деловых коммуникациях.</li> <li>2. Исторический аспект формирования деловых коммуникаций.</li> <li>3. Подходы к коммуникации. Теория Ч. Кули.</li> <li>4. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, получатель, сообщение, канал прямой связи, канал обратной связи.</li> <li>5. Виды сообщений. Виды каналов прямой и обратной связи.</li> <li>6. Этапы коммуникационного процесса: зарождение идеи, кодирование, выбор канала, декодирование.</li> <li>7. Массовые коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации.</li> <li>8. Формальные и неформальные коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации.</li> <li>9. Коммуникации по уровням управления в организации: вертикальные, горизонтальные, диагональные.</li> <li>10. Линейные модели коммуникации.</li> <li>11. Модель К. Шеннона и У. Уивера.</li> <li>12. Модель Г. Лассуэлла.</li> <li>13. Нелинейные модели коммуникации. Модель Т. Ньюкомба.</li> </ol>

	<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>
<p>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота</p>	<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, цифровой. 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 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>

	33. Конфликт как форма проявления негативной обратной связи. 34. Структурные методы управления конфликтами. 35. Межличностные методы управления конфликтами.
--	--

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) //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> 1.Разработка модели деловой коммуникации 2.Формирование коммуникационных сетей. 3. Разработка доклада с учетом эффектов деловой риторики
	<b>ТАА2</b> 1. Презентации по дисциплине Деловые коммуникации, 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 2.Внешние и внутренние коммуникации 3.Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации 4.Модель Лассуэлла 5.Модель Шеннона-Уивера 6.Модель Т. Ньюкомба 7.Теория Д. Макквейла 8.Диффузная модель Э. Роджерса 9.Этапы коммуникационного процесса 10.Элементы коммуникационного процесса 11.Формальные коммуникации в бизнес-среде 12.Неформальные коммуникации в организации 13.Способы невербальных коммуникаций 14.Коммуникационные стили 15.Правила эффективных коммуникаций 16.Ролевой аспект в коммуникациях 17.Роль информации в коммуникационном процессе 18.Коммуникации и эмоциональный интеллект 19. Методы формирования цифрового документооборота 20. Характеристика цифровых платформ осуществления деловых коммуникаций
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	1.Переговоры как форма деловых коммуникаций 2.Особенности телефонных переговоров 3. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами 4. Цифровые платформы осуществления деловых коммуникаций в организации 5.Подготовка к выступлению 6.Этапы выступления 7.Виды и правила обратной связи в деловой коммуникации 8.Подготовка и проведение презентации 9. Обработка и использование документооборота организации, применение цифровых технологии 10.Коммуникационная функция сайта компании 11.Ситуационное применение коммуникационных стилей 12.Элементы конструктивной коммуникации 13.Техника активного слушания

	14.Использование аудиальных и визуальных эффектов в презентации 15. Виды каналов прямой и обратной связи 16.Линейные и нелинейные модели коммуникации. 17.Подготовка деловых переговоров 18. Подведение итогов деловых переговоров 19.Классификация эффектов коммуникации 20.Методы формирования коммуникационных сетей 21.Характеристики коммуникационных сетей 22. Межкультурные деловые коммуникации, цифровые технологии и средства их осуществления 23.Управление конфликтом 24. Этапы развития конфликта 25.Личностные аспекты деловых коммуникаций 26.Межличностные деловые коммуникации 27.Структурные методы управления конфликтом
--	--

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

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	УК-4, ОПК-7
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

Разработчики: д.э.н проф. кафедры менеджмента

Волкодавова Е.В.

\_\_\_\_\_  
ученая степень, должность, кафедра

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО