

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 30.07.2024 13:54:25

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол №10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.О.26 Деловые коммуникации и документооборот

Основная профессиональная образовательная программа

43.03.01 Сервис программа Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

Содержание (рабочая программа)

| | Стр. |
|--|------|
| 1 Место дисциплины в структуре ОП | 3 |
| 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе | 3 |
| 3 Объем и виды учебной работы | 3 |
| 4 Содержание дисциплины | 4 |
| 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины | 6 |
| 6 Фонд оценочных средств по дисциплине | 8 |

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

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

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

Универсальные компетенции (УК):

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

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|---|---|--|
| | УК-4 | УК-4.1: Знать: | УК-4.2: Уметь: |
| | основы русского языка для того, чтобы логически и грамматически верно, строить устную и письменную речь | выполнять перевод текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и) | навыками осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке (ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем |

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

| Виды учебной работы | Всего час/ з.е. |
|--|-----------------|
| | Сем 4 |
| Контактная работа, в том числе: | 36.15/1 |
| Занятия лекционного типа | 18/0.5 |
| Занятия семинарского типа | 18/0.5 |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР) | 0.15/0 |
| Самостоятельная работа: | 53.85/1.5 |
| Промежуточная аттестация | 18/0.5 |
| Вид промежуточной аттестации: | |
| Зачет | Зач |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы | 108 |
| Зачетные единицы | 3 |

заочная форма

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

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации и документооборот представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

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

заочная форма

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Контактная работа | | | | Самостоятельная работа | Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе |
|-------|--|-------------------|---------------------------|-----|-----|------------------------|--|
| | | Лекции | Занятия семинарского типа | ИКР | ГКР | | |
| | | | Практич. занятия | | | | |
| 1. | Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота | 1 | 1 | | | 40 | УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3 |
| 2. | Планирование, организация и реализация деловых | 1 | 1 | | | 45,85 | УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3 |

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|----------|----------|-------------|--|--------------|--|
| | коммуникаций и документооборота | | | | | | |
| | 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 |
|------|--|-------------------------------|---|
| 1. | Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота | лекция | Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес. |
| | | лекция | Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций |
| | | лекция | Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей |
| | | лекция | Документооборот, методы формирования и безопасного хранения |
| 2. | Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | лекция | Эффект коммуникаций |
| | | лекция | Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления |
| | | лекция | Правила эффективных коммуникаций. |
| | | лекция | Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации |
| | | лекция | Методы управления организационными конфликтами |

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

Тематика занятий семинарского типа

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

| | | | |
|--|--|----------------------|---|
| | | практическое занятие | Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации |
| | | практическое занятие | Методы управления организационными конфликтами |

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

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых 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 | - подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование |
| 2. | Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота | - подготовка доклада - подготовка электронной презентации - 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

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

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 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.
2. Цифровизация: практические рекомендации по переводу бизнеса на цифровые технологии, под ред. Турко С.: Альпина Паблишер, :2019, 252с

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5. Битрикс 24. Официальный сайт. Режим доступа <https://www.bitrix24.ru/>

6. Бизнес-портал Бизнес навигатор МСП. Электронный ресурс. Режим доступа <https://smbn.ru/>

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

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

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

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

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

| Вид контроля | Форма контроля | Отметить нужное знаком « + » |
|------------------------|---|---|
| Текущий контроль | 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: |
| | основы русского языка для того, чтобы логически и грамматически верно, строить устную и письменную речь | выполнять перевод текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и) | навыками осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке (ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем |
| Пороговый | основы русского языка для того, чтобы логически верно, строить устную речь | выполнять перевод текстов с иностранного на государственный язык | навыками осуществлять деловую переписку на русском языке |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | основы русского языка для того, чтобы логически и | выполнять перевод текстов с иностранного (-ых) на государственный язык | навыками осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке (ах) |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | грамматически верно, строить устную речь | | |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | основы русского языка для того, чтобы логически и грамматически верно, строить устную и письменную речь | выполнять перевод текстов с иностранного (- ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и) | навыками осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке (ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем |

6.3. Паспорт оценочных материалов

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

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

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

| | |
|--|--|
| | 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"> 1. Медиативные средства деловых коммуникаций 2. Эффект в современной коммуникации 3. Оценка эффективности коммуникационной политики предприятия 4. Bitrix24 как многофункциональная площадка осуществления деловых коммуникаций 5. Технология проведения презентаций 6. Электронная платформа Zoom как средство межличностной и личностно-групповой коммуникации 7. СМИ и социальная коммуникация 8. Коммуникативная компетентность как фактор эффективности деловых коммуникаций 9. Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении 10. Потенциал визуализации в деловых коммуникациях 11. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах 12. Этикет электронной деловой переписки 13. Управление представлением информации в презентациях 14. Правила проведения совещания 15. Технология подготовки и проведения конгресс-мероприятий с использованием электронной площадки 16. Технология ответов на каверзные вопросы 17. Вербальные и невербальные паттерны самопрезентации в контексте публичного выступления 18. Технологии презентации в системе деловых коммуникаций 19. Стратегии и тактики самопрезентации в деловой коммуникации 20. Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления 21. Сопротивление персонала нововведениям как организационный конфликт: 22. Личностные ресурсы управления организационным конфликтом |

Вопросы для устного/письменного опроса

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

| | |
|---|---|
| | <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) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1266>

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 | ТАА1 1.Разработка моделей деловых коммуникаций 2.Обоснование ключевых критериев публичных выступлений 3.Обоснование выбора системы электронного документооборота |
| | ТАА2 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 |
| «не зачтено» | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне |