

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 05.08.2024 11:01:15

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол №10 от 30 мая 2024 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.О.25 Деловые коммуникации и документооборот

**Основная профессиональная образовательная программа**

39.03.01 Социология программа Социальная психология

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	4
4 Содержание дисциплины	4
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
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, Пакеты офисных программ, Математические методы в социальной психологии, Экономика организации, Предпринимательское дело, Технологии цифровой экономики, Основы учета и финансовой отчетности

## 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:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-1	ОПК-1.1: Знать:	ОПК-1.2: Уметь:	ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере	использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и	теоретическими и практическими навыками применения интеллектуальных технологий в

	сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога	организации социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога	социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность.
--	--	---	--

### 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

		Контактная работа	У	З	
--	--	-------------------	---	---	--

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР	ГКР	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	8	8			25	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	10	10			28,85	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Контроль		18					
<b>Итого</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>	

#### 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, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	1	1			45,85	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	
Контроль		18						
<b>Итого</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</b>		

#### 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

## 5.1 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:	УК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в межличностном общении и межкультурном взаимодействии	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм и средств
Пороговый	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Стандартный (в дополнение к пороговому)	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике устную деловую коммуникацию	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом общении с применением адекватных форм
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранных языках и терминологию и области использования иностранного языка в	оптимально применять на практике знания иностранного языка в различных ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия и применять на практике	технологиями устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, методикой составления суждения в межличностном деловом

	межличностном общении и межкультурном взаимодействии	устную и письменную деловую коммуникацию	общении с применением адекватных форм и средств
--	--	--	---

**Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

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

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

к пороговому, стандартному)	программное обеспечение в сфере сервисных технологий, основные программные продукты для деятельности социолога	информационном обеспечении и организации социологических исследований, использовать компьютерные программы в профессиональной деятельности социолога	интеллектуальных технологий в социологической деятельности, навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность
-----------------------------	--	--	---

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	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, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	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"> <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> </ol>

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

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
<p>Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота</p>	<p>1. Цели деловых коммуникаций. Приоритеты целей в деловых коммуникациях.</p> <p>2. Исторический аспект формирования деловых коммуникаций.</p> <p>3. Подходы к коммуникации. Теория Ч. Кули.</p> <p>4. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, получатель, сообщение, канал прямой связи, канал обратной связи.</p> <p>5. Виды сообщений. Виды каналов прямой и обратной связи.</p> <p>6. Этапы коммуникационного процесса: зарождение идеи, кодирование, выбор канала, декодирование.</p> <p>7. Массовые коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации.</p> <p>8. Формальные и неформальные коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации.</p> <p>9. Коммуникации по уровням управления в организации: вертикальные, горизонтальные, диагональные.</p> <p>10. Линейные модели коммуникации.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Модель К. Шеннона и У. Уивера.</li> <li>12. Модель Г. Лассуэлла.</li> <li>13. Нелинейные модели коммуникации. Модель Т. Ньюкомба.</li> <li>14. Объемные модели коммуникации. Диффузная модель Э. Роджерса.</li> <li>15. Понятие коммуникационных сетей.</li> <li>16. Виды коммуникационных сетей.</li> <li>17. Цели формирования коммуникационных сетей.</li> <li>18. Методы формирования коммуникационных сетей.</li> <li>19. Характеристики коммуникационных сетей.</li> <li>20. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения</li> </ol>
<p>Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типология коммуникационных эффектов.</li> <li>2. Этапы исследования эффектов коммуникации.</li> <li>3. Классификация эффектов коммуникации.</li> <li>4. Теория Д. Макквейла. Концепция «полезности и удовлетворения потребностей».</li> <li>5. Структура личности.</li> <li>6. Типологии личности.</li> <li>7. Трансактный анализ Э. Берна.</li> <li>8. Типология деловых качеств личности. Качества, способствующие эффективной коммуникации.</li> <li>9. Поведение личности в процессе делового общения.</li> <li>10. Цели межличностных коммуникаций.</li> <li>11. Коммуникационные стили.</li> <li>12. Коммуникационная решетка Томаса - Килмана.</li> <li>13. Ситуационное применение коммуникационных стилей.</li> <li>14. Коммуникативные установки.</li> <li>15. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический, дигитальный. Уровни коммуникаций.</li> <li>16. Невербальная коммуникация.</li> <li>17. Барьеры эффективной коммуникации. Виды барьеров.</li> <li>18. Правила коммуникации.</li> <li>19. Необходимость правильного формулирования вопросов. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами.</li> <li>20. Цели восприятия информации.</li> <li>21. Техника активного слушания.</li> <li>22. Обратная связь. Виды обратной связи. Правила обратной связи</li> <li>23. Устные и письменные деловые коммуникации.</li> <li>24. Деловая беседа: цели, подготовка, результат деловой беседы.</li> <li>25. Понятие совещания в организации, этапы подготовки, роли участников совещания.</li> <li>26. Понятие, виды, этапы публичных выступлений, публичных выступлений, этапы публичного выступления.</li> <li>27. Понятие презентации. Необходимость презентации в современных организационных условиях.</li> <li>28. Подготовка, этапы, правила эффективной презентации</li> <li>29. Самопрезентация.</li> <li>30. Понятие межкультурной коммуникации, особенности межкультурной коммуникации.</li> </ol>

	<p>31. Понятие организационного конфликта. Стадии развития конфликта.</p> <p>32. Виды конфликтов.</p> <p>33. Конфликт как форма проявления негативной обратной связи.</p> <p>34. Структурные методы управления конфликтами.</p> <p>35. Межличностные методы управления конфликтами.</p>
--	---

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1271>**

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)**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Задачи</b>
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	<b>ТАА1</b> 1. Разработка моделей деловых коммуникаций 2. Обоснование ключевых критериев публичных выступлений 3. Обоснование выбора системы электронного документооборота
	<b>ТАА2</b> 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**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Вопросы</b>
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**

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