

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 07.07.2023 15:38:27

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**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 № 11 от 30 мая 2023 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 2023

## 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	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, 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

### 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		
			Практич. занятия	ГКР			
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 и организация 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>	

#### 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, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179>

##### Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510876>

##### 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. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business

2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

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

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

4.1С Предприятие 8.0 самоучитель. Электронный ресурс. Режим доступа <https://booksonline.com.ua/view.php?book=145523>

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 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	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ОПК-1.1: Знать:	ОПК-1.2: Уметь:	ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	технологические инновации и современное	использовать инновационные технологии в	теоретическими и практическими навыками применения

	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.
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 пороговому, стандартному)	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

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		<b>в соотношении с результатами обучения по программе</b>		
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 Тестирование	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 Тестирование	зачет

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Темы</b>
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> <li>13.Проблемы и технологии обеспечения цифровой безопасности при осуществлении деловой коммуникации</li> </ol>
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> </ol>

	<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.Сопrotивление персонала нововведениям как организационный конфликт:</p> <p>22..Личностные ресурсы управления организационным конфликтом</p>
--	--

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	<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> <p>11.Модель К. Шеннона и У.Уивера.</p> <p>12.Модель Г. Лассуэлла.</p> <p>13.Нелинейные модели коммуникации. Модель Т. Ньюкомба.</p> <p>14.Объемные модели коммуникации. Диффузная модель Э. Роджерса.</p> <p>15.Понятие коммуникационных сетей.</p> <p>16.Виды коммуникационных сетей.</p> <p>17.Цели формирования коммуникационных сетей.</p> <p>18.Методы формирования коммуникационных сетей.</p> <p>19.Характеристики коммуникационных сетей.</p> <p>20.Документооборот, методы формирования и безопасного хранения</p>
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	<p>1.Типология коммуникационных эффектов.</p> <p>2.Этапы исследования эффектов коммуникации.</p> <p>3.Классификация эффектов коммуникации.</p> <p>4.Теория Д. Макквейла. Концепция «полезности и удовлетворения потребностей».</p> <p>5.Структура личности.</p> <p>6.Типологии личности.</p> <p>7.Трансактный анализ Э. Берна.</p> <p>8.Типология деловых качеств личности. Качества, способствующие эффективной коммуникации.</p> <p>9.Поведение личности в процессе делового общения.</p>

	<p>10.Цели межличностных коммуникаций.</p> <p>11.Коммуникационные стили.</p> <p>12.Коммуникационная решетка Томаса - Килмана.</p> <p>13.Ситуационное применение коммуникационных стилей.</p> <p>14.Коммуникативные установки.</p> <p>15.Каналы восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический, дигитальный. Уровни коммуникаций.</p> <p>16.Невербальная коммуникация.</p> <p>17.Барьеры эффективной коммуникации. Виды барьеров.</p> <p>18.Правила коммуникации.</p> <p>19.Необходимость правильного формулирования вопросов. .Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами.</p> <p>20.Цели восприятия информации.</p> <p>21.Техника активного слушания.</p> <p>22.Обратная связь. Виды обратной связи. Правила обратной связи</p> <p>23.Устные и письменные деловые коммуникации.</p> <p>24.Деловая беседа: цели, подготовка, результат деловой беседы.</p> <p>25.Понятие совещания в организации, этапы подготовки, роли участников совещания.</p> <p>26.Понятие, виды, этапы публичных выступлений, публичных выступлений, этапы публичного выступления.</p> <p>27.Понятие презентации. Необходимость презентации в современных организационных условиях.</p> <p>28.Подготовка, этапы, правила эффективной презентации</p> <p>29.Самопрезентация.</p> <p>30.Понятие межкультурной коммуникации, особенности межкультурной коммуникации.</p> <p>31.Понятие организационного конфликта. Стадии развития конфликта.</p> <p>32.Виды конфликтов.</p> <p>33.Конфликт как форма проявления негативной обратной связи.</p> <p>34.Структурные методы управления конфликтами.</p> <p>35.Межличностные методы управления конфликтами.</p>
--	---

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) //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>ТAA1</b> 1. Разработка модели деловой коммуникации 2. Формирование коммуникационных сетей. 3. Разработка доклада с учетом эффектов деловой риторики
	<b>ТAA2</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



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

#### 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-1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

Разработчики: д.э.н проф. кафедры менеджмента

Волкова Е.В.

---

*ученая степень, должность, кафедра*

---

*подпись*

---

*ФИО*