

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 29.12.2021 14:55:35

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 № 16 от 20 мая 2021 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.О.22 Деловые коммуникации и документооборот

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.03.02 Менеджмент программа Менеджмент организации

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2021

## 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	5
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	8
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	9

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: Русский язык и культура речи, Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык как иностранный, Основы учета и финансовой отчетности, Экономическая теория, Экономическая история, Экономика организации, Финансовая и налоговая система РФ

Последующие дисциплины по связям компетенций: Конфликтология, Психология управления персоналом, Теория отраслевых рынков, Процессно-ориентированное управление, Управление изменениями, Технологии убеждения и аргументации, Бренд- менеджмент

## 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	<b>Знать</b> особенности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах)	<b>Уметь</b> принять различные методы деловых коммуникаций на русском и иностранном (ых) языке (ах) как в устной и письменной форме	<b>Владеть</b> (иметь навыки) навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном (ых) языке (ах)

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-1	<b>Знать</b> основы экономической,	<b>Уметь</b> применять теоретические	<b>Владеть</b> (иметь навыки) навыками применения

	организационной и управленческой теории	знания, методы экономического и организационного анализа и моделирования для решения стандартных профессиональных задач	научных исследований результатов деятельности организаций, методов
--	---	---	--

### 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, в том числе:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	108 3

#### очно-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, в том числе:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5

Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	108 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			22,0	УК-4; ОПК-1	
2.	Планирование и организация деловых коммуникаций и документооборота	10	10			31,85	УК-4; ОПК-1	
	Контроль	18						
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>		

#### очно-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	8	8			40,0	УК-4; ОПК-1	
2.	Планирование и организация деловых коммуникаций и документооборота	10	10			45,85	УК-4; ОПК-1	

	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	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	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	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	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

\*\* 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	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	- 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 академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318>

#### Дополнительная литература

Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047>

#### 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 Паблшер, :2019, 252с

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business  
2. 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. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»

2. Информационно-справочная система «ГАРАНТ-Аналитик»

#### 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 рефератов, докладов	+

	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практическое задание	+
	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, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 16 от 20.05.2021; 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», утвержденным Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 16 от 20.05.2021 г.

## 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		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	<b>Знать</b> особенности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах)	<b>Уметь</b> применять различные методы деловых коммуникаций на русском и иностранном (ых) языке (ах) как в устной и письменной форме	<b>Владеть</b> (иметь навыки) навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном (ых) языке (ах)
Повышенный	<b>Знать</b> основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса на русском и иностранном (ых) языке (ах),	<b>Уметь</b> правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов применять с целью обработки и представления	<b>Владеть</b> способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и

использовать возможности интернет-ресурсов, и программных продуктов при осуществлении деловых коммуникаций	информации программные продукты Microsoft Office Word, Microsoft Exel, Microsoft Power Point, формировать цифровые базы и банки данных осуществляемого документооборота	непредвиденных ситуациях, в т.ч. с помощью цифровых платформ Teams, Zoom, Skype
--	---	---

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	основы экономической, организационной и управленческой теории	применять теоретические знания, методы экономического и организационного анализа и моделирования для решения стандартных профессиональных задач	навыками применения научных методов исследования результатов деятельности организаций
Повышенный	<b>Знать</b> Принципы, формы и методы применения экономической, организационной и управленческой теории	<b>Уметь</b> применять методы экономического анализа и моделирования для решения нестандартных профессиональных задач	<b>Владеть</b> (иметь навыки) навыками применения специальных, отраслевых методов исследования результатов деятельности организаций

### 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	УК-4; ОПК-1	Оценка докладов Тестирование	зачет

2.	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	УК-4; ОПК-1	Оценка докладов Тестирование	зачет
----	---	-------------	---------------------------------	-------

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы деловых коммуникаций	<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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Медиативные средства деловых коммуникаций</li> <li>2.Эффект в современной коммуникации</li> <li>3.Оценка эффективности коммуникационной политики предприятия</li> <li>4. Bitrix24 как многофункциональная площадка осуществления деловых коммуникаций</li> <li>5.Технология проведения презентаций</li> <li>6.Электронная платформа Zoom как средство межличностной и личностно-групповой коммуникации</li> <li>7.СМИ и социальная коммуникация</li> <li>8.Коммуникативная компетентность как фактор эффективности деловых коммуникаций</li> <li>9.Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении</li> <li>10.Потенциал визуализации в деловых коммуникациях</li> <li>11. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах</li> <li>12.Этикет электронной деловой переписки</li> <li>13.Управление представлением информации в презентациях</li> <li>14.Правила проведения совещания</li> <li>15.Технология подготовки и проведения конгресс-мероприятий с использованием электронной площадки</li> <li>16.Технология ответов на каверзные вопросы</li> </ol>

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

	<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>
--	---

### Практическое задание

Раздел дисциплины	Практическое задание
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций	1. Исходя из цели и потребности коммуникации, сформулируйте ее функции, средства и каналы
	2. Формирование коммуникационных сетей.

### Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

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
- личностно-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

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы деловых коммуникаций	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

	<p>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</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

Волкодавова Е.В.

\_\_\_\_\_

*ученая степень, должность, кафедра*

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_

*ФИО*