

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 08.08.2024 10:36:39

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

**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**

21.03.02 Землеустройство и кадастры программа  
Кадастр недвижимости и земельное право

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	5
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	7

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, Общая теория статистики, Экономическая история, Основы финансовых расчетов, Математические методы в экономике, Основы менеджмента, Основы учета и финансовой отчетности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Геодезия

## 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 русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать задачи профессиональной деятельности применяя методы моделирования, математического анализа, естественнонаучные и общеинженерные знания

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):
	теоретические положения общенаучных и естественнонаучных дисциплин; принципиальные	на практике применять фундаментальные знания в области общенаучных и естественнонаучных дисциплин	навыками построения технических схем и чертежей, навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности, применяя

	особенности моделирования математических, физических и химических процессов, предназначенные для конкретных производственно - технологических процессов		методы моделирования, математического анализа и естественнонаучные знания
--	---	--	---

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очно-заочная форма обучения

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

##### Очно-заочная 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	1	1			30	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	1	1			55.85	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 и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	лекция	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения.

\*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 и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	практическое занятие	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации

\*\* 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 и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

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

##### Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

## 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/>)

## 5.4. 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 русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках
Пороговый	особенности деловой устной коммуникации на русском языке	принять различные методы деловых коммуникаций на русском в устной форме	навыками деловых коммуникаций в устной форме на русском языке
Стандартный (в дополнение к пороговому)	особенности деловой устной и письменной коммуникации на русском языке	принять различные методы деловых коммуникаций на русском и иностранном (ых) языке (ах) устной	навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке

		форме	
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	особенности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах)	принять различные методы деловых коммуникаций на русском и иностранном (ых) языке (ах) как в устной и письменной форме	навыками деловых коммуникаций у устной и письменной форме на русском и иностранном (ых) языке (ах)

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать задачи профессиональной деятельности применяя методы моделирования, математического анализа, естественнонаучные и общепрофессиональные знания

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):
	теоретические положения общенаучных и естественнонаучных дисциплин; принципиальные особенности моделирования математических, физических и химических процессов, предназначенные для конкретных производственно - технологических процессов	на практике применять фундаментальные знания в области общенаучных и естественнонаучных дисциплин	навыками построения технических схем и чертежей, навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности, применяя методы моделирования, математического анализа и естественнонаучные знания
Пороговый	теоретические положения общенаучных и естественнонаучных дисциплин;	на практике применять фундаментальные знания в области общенаучных и естественнонаучных дисциплин	навыками построения технических схем и чертежей
Стандартный (в дополнение к пороговому)	принципиальные особенности моделирования математических, физических и химических процессов;	на практике применять базовые знания физических законов и анализа физических явлений для решения задач в области экологии и природопользования	навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности, применяя методы моделирования, математического анализа и естественнонаучные знания
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	базовые знания в области математики для обработки информации и анализа данных в области экологии и природопользования	на практике применять базовые знания в области математики для обработки информации и анализа данных в области экологии и природопользования	навыками решения фундаментальных разделов математики в объеме, необходимом для владения математическим аппаратом экологических наук, обработки информации и анализа данных по экологии и природопользованию

### 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 и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	устный/письменный опрос Тестирование	зачет

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1919>

#### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цели деловых коммуникаций. Приоритеты целей в деловых коммуникациях.</li> <li>2. Исторический аспект формирования деловых коммуникаций.</li> <li>3. Подходы к коммуникации. Теория Ч. Кули.</li> <li>4. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, получатель, сообщение, канал прямой связи, канал обратной связи.</li> <li>5. Виды сообщений. Виды каналов прямой и обратной связи.</li> <li>6. Этапы коммуникационного процесса: зарождение идеи, кодирование, выбор канала, декодирование.</li> <li>7. Массовые коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации.</li> <li>8. Коммуникации по уровням управления в организации: вертикальные, горизонтальные, диагональные.</li> <li>9. Линейные модели коммуникации.</li> <li>10. Модель К. Шеннона и У.Уивера.</li> <li>11. Модель Г. Лассуэлла.</li> <li>12. Нелинейные модели коммуникации. Модель Т. Ньюкомба.</li> <li>13. Объемные модели коммуникации. Диффузная модель Э. Роджерса.</li> <li>14. Понятие коммуникационных сетей.</li> <li>15. Виды коммуникационных сетей.</li> <li>16. Цели формирования коммуникационных сетей.</li> <li>17. Методы формирования коммуникационных сетей.</li> <li>18. Характеристики коммуникационных сетей.</li> <li>19. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения.</li> <li>20. Типология коммуникационных эффектов.</li> <li>21. Этапы исследования эффектов коммуникации.</li> <li>22. Классификация эффектов коммуникации.</li> <li>23. Теория Д. Макквейла. Концепция «полезности и удовлетворения потребностей».</li> <li>24. Структура личности.</li> <li>25. Типологии личности.</li> <li>26. Трансактный анализ Э. Берна.</li> <li>27. Типология деловых качеств личности. Качества, способствующие эффективной коммуникации.</li> <li>28. Поведение личности в процессе делового общения.</li> <li>29. Цели межличностных коммуникаций.</li> </ol>

	<p>30. Коммуникационные стили.</p> <p>31. Коммуникационная решетка Томаса - Килмана.</p> <p>32. Ситуационное применение коммуникационных стилей.</p> <p>33. Коммуникативные установки.</p> <p>34. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный, кинестетический. Уровни коммуникаций.</p> <p>35. Невербальная коммуникация.</p> <p>36. Барьеры эффективной коммуникации. Виды барьеров.</p> <p>37. Правила коммуникации.</p> <p>38. Необходимость правильного формулирования вопросов. .Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами.</p>
--	---

### **Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций**

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

### **Практические задачи**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Задачи</b>
Теоретические и	ТАА1

практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	1.Разработка модели деловой коммуникации 2.Формирование коммуникационных сетей.
	<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 и практические особенности деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Виды деловых коммуникаций</li> <li>2.Внешние и внутренние коммуникации</li> <li>3.Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации</li> <li>4.Модель Лассуэлла</li> <li>5.Модель Шеннона-Уивера</li> <li>6.Модель Т. Ньюкомба</li> <li>7.Теория Д. Макквейла</li> <li>8.Диффузная модель Э. Роджерса</li> <li>9.Этапы коммуникационного процесса</li> <li>10.Элементы коммуникационного процесса</li> <li>11.Формальные коммуникации в бизнес-среде</li> <li>12.Неформальные коммуникации в организации</li> <li>13.Способы невербальных коммуникаций</li> <li>14.Коммуникационные стили</li> <li>15.Правила эффективных коммуникаций</li> <li>16.Ролевого аспекта в коммуникациях</li> <li>17.Роль информации в коммуникационном процессе</li> <li>18.Коммуникации и эмоциональный интеллект</li> <li>19. Методы формирования цифрового документооборота</li> <li>20. Характеристика цифровых платформ осуществления деловых коммуникаций</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Переговоры как форма деловых коммуникаций</li> <li>2.Особенности телефонных переговоров</li> <li>3. Виды вопросов. Правила эффективной работы с вопросами</li> <li>4. Цифровые платформы осуществления деловых коммуникаций в организации</li> <li>5.Подготовка к выступлению</li> <li>6.Этапы выступления</li> <li>7.Виды и правила обратной связи в деловой коммуникации</li> <li>8.Подготовка и проведение презентации</li> <li>9. Обработка и использование документооборота организации, применение цифровых технологий</li> <li>10.Коммуникационная функция сайта компании</li> <li>11.Ситуационное применение коммуникационных стилей</li> <li>12.Элементы конструктивной коммуникации</li> <li>13.Техника активного слушания</li> <li>14.Использование аудиальных и визуальных эффектов в презентации</li> <li>15. Виды каналов прямой и обратной связи</li> <li>16.Линейные и нелинейные модели коммуникации.</li> <li>17.Подготовка деловых переговоров</li> <li>18. Подведение итогов деловых переговоров</li> <li>19.Классификация эффектов коммуникации</li> <li>20.Методы формирования коммуникационных сетей</li> </ol>

**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