

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 22.10.2025 16:23:12

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 №1 от 29 августа 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.О.24 Деловые коммуникации и документооборот

Основная профессиональная образовательная программа

39.03.03 Организация работы с молодежью
программа Организация работы с молодежью

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

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).

Компетенция	Предшествующие дисциплины по связям компетенций:	Последующие дисциплины по связям компетенций:
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Учебная практика: ознакомительная практика	Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: преддипломная практика Производственная практика: проектно-технологическая практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	Риторика и стилистика письменной речи Учебная практика: ознакомительная практика	Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: преддипломная практика Производственная практика: проектно-технологическая практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при	УК-4.2: Знать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой	УК-4.2: Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при	УК-4.2: Владеть навыками применения информационно-коммуникационных технологий при поиске

поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	УК-4.3: Знать правила, методы и принципы осуществления деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	УК-4.3: Уметь применять на практике знания о ведении деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	УК-4.3: Владеть технологией деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

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

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				
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота							
Тема 1.	Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 2.	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 3.	Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 4.	Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Раздел 2 Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота							
Тема 5.	Эффект коммуникаций	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 6.	Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 7.	Правила эффективных коммуникаций.	2	2				УК-4.2, УК -4.3
Тема 8.	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	2	2				УК-4.2, УК -4.3
9.	Методы управления организационными конфликтами	2	2				УК-4.2, УК -4.3

	Контроль	18				
	Итого	18	18	0.15	53.85	

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, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

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. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

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

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	К функциям деловой коммуникации, осуществляемым на государственном языке РФ и иностранных языках относят: А. коммуникативную функцию Б. интерактивную функцию В. функцию самопрезентации Г. все варианты ответов верны.	Г	Указан единственно верный вариант ответа
2	При осуществлении деловой коммуникации в речевой и письменной форме при отправке или приеме сообщения возникают помехи. Это: А. препятствия Б. барьеры В. особенности коммуникации	Б	Указан единственно верный вариант ответа
3	При осуществлении деловой коммуникации в письменной форме идея превращается в сообщение в результате: А. декодирования Б. передачи В. кодирования	В	Указан единственно верный вариант ответа
4	Деловая риторика — это искусство убеждения, которое используется в устной коммуникации специалистами организации. К эффектам деловой риторики НЕ относятся: А. эффект первых фраз Б. эффект аргументации В. эффект оформления аудитории	В	Указан единственно верный вариант ответа

	Г. эффект визуального имиджа												
5	Что НЕ относится к барьерам эффективной деловой коммуникации, осуществляемой на государственном и иностранных языках: А. желание делиться информацией Б. невербальные барьеры В. плохое слушание (неумение слушать) Г. некачественная обратная связь	А	Указан единственно верный вариант ответа										
6	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов деловых коммуникаций, осуществляемых на государственном и иностранных языках и их определений <table><tr><td>Вид деловой коммуникации</td><td>Определение</td></tr><tr><td>1.монолог</td><td>А. искусство красноречия</td></tr><tr><td>2.интервью</td><td>Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td></tr><tr><td>3.диалог</td><td>В. продолжительное высказывание одного лица</td></tr><tr><td>4.риторика</td><td>Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.</td></tr></table>	Вид деловой коммуникации	Определение	1.монолог	А. искусство красноречия	2.интервью	Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками	3.диалог	В. продолжительное высказывание одного лица	4.риторика	Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.	1-В 2-Г 3-Б 4-А	Указаны все верные варианты ответов
Вид деловой коммуникации	Определение												
1.монолог	А. искусство красноречия												
2.интервью	Б. взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками												
3.диалог	В. продолжительное высказывание одного лица												
4.риторика	Г. Коммуникация в форме разговора журналиста с социально значимой личностью по актуальным вопросам.												
7.	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов невербальной коммуникации, осуществляемых в России и за рубежом и примеров ее проявления <table><tr><td>Вид невербальной коммуникации</td><td>Примеры</td></tr><tr><td>1.движение тела</td><td>А. одежда, украшения, татуировка, маникюр</td></tr><tr><td>2. Восприятие времени</td><td>Б. тембр голоса, интонация, грамотность, смех</td></tr><tr><td>3.речь</td><td>В. пунктуальность, готовность ждать, опоздания, взаимодействие</td></tr><tr><td>4.внешний вид</td><td>Г. жесты, позы, взгляды, прикосновения</td></tr></table>	Вид невербальной коммуникации	Примеры	1.движение тела	А. одежда, украшения, татуировка, маникюр	2. Восприятие времени	Б. тембр голоса, интонация, грамотность, смех	3.речь	В. пунктуальность, готовность ждать, опоздания, взаимодействие	4.внешний вид	Г. жесты, позы, взгляды, прикосновения	1-Г 2-В 3-Б 4-А	Указаны все верные варианты ответов
Вид невербальной коммуникации	Примеры												
1.движение тела	А. одежда, украшения, татуировка, маникюр												
2. Восприятие времени	Б. тембр голоса, интонация, грамотность, смех												
3.речь	В. пунктуальность, готовность ждать, опоздания, взаимодействие												
4.внешний вид	Г. жесты, позы, взгляды, прикосновения												
8	Определите аналитическую последовательность модели Лассуэлла, используемую российскими и зарубежными аналитиками, в практике деловых коммуникаций А. кому говорит?	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>Г</td><td>Д</td><td>В</td><td>А</td><td>Б</td></tr></table>	1	2	3	4	5	Г	Д	В	А	Б	Дан верный ответ
1	2	3	4	5									
Г	Д	В	А	Б									

	Б с каким эффектом? В. по какому каналу? Г. кто говорит Д. что говорит												
9	В какой последовательности должен проходить переговорный процесс на русском и иностранных языках: А. Оценка итогов переговорного процесса и перспектив дальнейшего сотрудничества Б. переговоры по продаже продукции В. подготовка программы переговоров о продаже продукции Д. встреча контрагентов в аэропорту Г. подписание контракта купли-продажи продукции	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>В</td><td>Д</td><td>Б</td><td>Г</td><td>А</td></tr></table>	1	2	3	4	5	В	Д	Б	Г	А	Дан верный ответ
1	2	3	4	5									
В	Д	Б	Г	А									
10	Что нужно предпринять коммуникатору, чтобы выстроить деловую коммуникацию, в которой между всеми участниками было достигнуто согласие в понимании терминологии, трактовке ключевых понятий	Проанализировать специфику и уровень знаний аудитории	Указан единственно верный вариант ответа										
11	Применение какого вида деловой коммуникации будет наиболее оптимальным, если вам предстоит участвовать во взаимозависимых совместных процессах выработки, обмена и выполнения определенных наборов договоренностей и решений, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.	Деловые переговоры	Указан единственно верный вариант ответа										
12	Вам необходимо осуществить деловую коммуникацию в письменной форме. Письменная речь – это сложная система правил, определений, жанров, стилей. Деловой стиль письма обслуживает правовую и административно-общественную сферы деятельности человечества. Его используют для написания документов, деловых бумаг и писем в государственных учреждениях. Какие правила нужно учитывать при осуществлении деловых коммуникаций в письменной форме?	Конкретность, безэмоциональность, краткость	Указан единственно верный вариант ответа										
13	Совокупность знаний и навыков взаимодействия с окружающими людьми, группами и массовой аудиторией, умение вести переговоры, умение выстраивать коммуникативный процесс с помощью вербальных и невербальных средств общения, техник слушания, обратной связи, знания психологических типов партнеров и социальных ролей, методов презентации-это....	Коммуникативная компетентность	Указан единственно верный вариант ответа										
14	При осуществлении коммуникации «Деловое совещание» в устной форме нарушено его правило: «наличие ясной и понятной всем участникам делового общения цели коммуникации». Чем это можно объяснить?	Если совещание проводилось по теме, отличной от объявленной специалистам организации до совещания	Допустимые ответы Если совещание проводилось по теме, отличной от объявленной специалистом организации до совещания ИЛИ В случае изменения темы в процессе проведения совещания										

15	Вы работаете в одной организации. В Ваши функции входит устная коммуникация по передаче информации в другую организацию. Для этого Вам предлагается использовать определенную цифровую программную технологию, которая работает на основе искусственного интеллекта, способна распознавать человеческую речь, реагировать и выполнять действие в ответ на устный запрос. Работает на смартфонах, компьютерах, бытовой технике. С помощью какого программного обеспечения Вы будете осуществлять современную цифровую деловую коммуникацию по передаче информации в устной форме?	Голосовой помощник	Допустимые ответы Голосовой помощник ИЛИ Чат бот
16	Какие ошибки нельзя допускать при проведении устной коммуникации с представителями других организаций или частными лицами в форме «Телефонных переговоров», чтобы не стать жертвой мошенников, желающих заполучить биометрические данные своих собеседников?	произносить слово «да»	Допустимые ответы произносить слова «да» ИЛИ «подтверждаю»
17	Вы представитель фирмы, которая активно функционирует на различных электронных площадках. Какой вид письменной деловой коммуникации наиболее распространен на электронных площадках?	электронное деловое письмо	Допустимые ответы электронное деловое письмо ИЛИ электронное служебное письмо

6.2 КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к зачету

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

№п/п	Вопрос	Эталонный ответ
1	Дайте определение понятия «Деловая коммуникация»	<i>Деловая коммуникация</i> - это обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании. Деловая коммуникация классифицируется по следующим признакам: внешняя и внутренняя; межличностная, групповая и массовая; горизонтальная и вертикальная; формальная и неформальная; вербальная и невербальная.
2	Охарактеризуйте две основные формы деловой коммуникации: письменную и устную	<i>Деловая коммуникация существует в двух формах: письменной и устной.</i> Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуется диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.
3.	Дайте характеристику вертикальной и горизонтальной деловых коммуникаций, осуществляемых на государственном и иностранных языках	Внутри организации обмена информацией на государственном и иностранных языках происходят между уровнями руководства (вертикальные коммуникации) и между подразделениями (горизонтальные коммуникации). <i>Вертикальные коммуникации.</i> С их помощью информация передается с высших уровней руководства на низшие, или по нисходящей. <i>Горизонтальные коммуникации</i> предусматривают обмен информацией между подразделениями организации.

4.	Дайте характеристику межличностной коммуникации, назовите ее особенность	<i>Межличностная коммуникация</i> осуществляется среди небольшого числа людей – обычно рассматривают коммуникацию между двумя-тремя-четырьмя людьми. Ее принципиальной особенностью является возможность реального диалога. В коммуникацию могут включиться на равных все ее участники.
5.	Дайте определение массовой коммуникации, назовите ее особенность	<i>Массовая коммуникация</i> - процесс производства и воспроизводства массового сознания сначала посредством периодической печати, радио и телевидения, а затем и другими средствами электронной коммуникации. Массовая коммуникация предполагает производство сообщений, рассчитанных на массовое сознание, и их передачу соответствующими техническими средствами.
6.	Дайте определение невербальной коммуникации	<i>Невербальная коммуникация</i> - это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации мимикой, жестами, телодвижениями т.п.). Это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.
7.	Назовите основные коммуникационные эффекты устной деловой коммуникации - деловой риторики	<i>Эффект визуального имиджа</i> основывается на впечатлении о внешнем виде выступающего. <i>Эффект первых фраз</i> – это первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними оратора, сложившееся на основе информации, полученной в начале речи <i>Эффект аргументации</i> основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность <i>Эффект квантового (порционного) выброса информации</i> является одним из самых действенных риторических приемов, направленных на поддержание внимания аудитории
8	Охарактеризуйте коммуникативные установки личности в процессе делового общения	<i>Коммуникативная установка личности</i> представляет собой готовность реагировать на те или иные типы партнеров и взаимодействовать с ними определенным образом, что обусловлено имеющимися у нее опытом общения, оценками их сущности, взглядов и поведения. К видам коммуникативных установок относятся установки: оценки, ригидности, эгоцентризма и проекции.
9.	Деловая беседа как форма устной деловой коммуникации	<i>Деловая беседа</i> -это разговор между двумя собеседниками, в процессе которого ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга. К числу целей, требующих проведения деловой беседы, можно отнести стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, а также создать новую деловую ситуацию или определенные деловые отношения между участниками беседы.
10.	Деловых переговоры в организации и этапы их проведения	<i>Деловые переговоры</i> - это взаимозависимые процессы выработки, обмена и выполнения определенных наборов обещаний (контракты, соглашения, договоры, конвенции и т. п.), которые удовлетворяют основные интересы договаривающихся сторон. Поведение переговорного процесса делится на три этапа: Этап первый – подготовка переговоров Этап второй – ведение переговоров Этап третий – подведение итогов переговорного процесса. От подготовки к первому и второму этапу зависит эффективность переговорного процесса в настоящем, анализ переговоров (третий этап) позволит учесть все плюсы и минусы и успешно провести следующие переговоры.
11.	Расскажите о технике и правилах деловых телефонных переговоров	Техника ведения переговоров включают 5 основных этапов. 1. Устанавливается удаленный контакт с клиентом при помощи телефонной связи. 2. Уточняется позиция клиента по какому-то вопросу или задаче. 3. Демонстрируется собеседнику позиция инициатора переговоров, однако, если она противоречивая, нужно позицию показывать обособленно, без жесткого нажима. 4. Достижение с клиентом каких-то результатов по тематике

		переговоров. 5. Лаконичное завершение общения. Для успешного проведения телефонных переговоров необходимо соблюдать следующие правила: компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.
12.	Назовите барьеры эффективных коммуникаций	Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адаптивной информации между партнерами по общению. Источники барьеров могут быть самыми различными: <i>Личностные барьеры</i> – коммуникативные помехи, обусловленные личностными характеристиками отправителя или получателя. <i>Физические барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций. <i>Семантические барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. К символам общения относят, в частности, слова, действия <i>Языковые барьеры</i> – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. <i>Организационные барьеры</i> – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления.
13.	Дайте определение понятия «межкультурная коммуникация»	<i>Межкультурная коммуникация</i> – информационное взаимодействие культур мира в процессе и в результате прямых или опосредованных контактов между разными этническими группами или национальными культурами. Эти контакты могут осуществляться: - путем непосредственных встреч лицом к лицу индивидов, относящихся к разным национальным культурам; - опосредованно, при помощи письменных рукописных или печатных документов (письма, рукописи, книги, надписи), либо знакомясь с иконографическим материалом (рисунки, фотографии, кино и телесъемки); - путем знакомства (изучения) с предметами, изготовленными либо используемыми в жизненном процессе этнонациональной группы, знакомства как на месте проживания группы, так и в других местах с предметами, оказавшимися там в результате перемещения (музей).
14.	Расскажите о принципах речевого воздействия. Назовите факторы, влияющие на коммуникативное общение	В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: <i>доступность</i>- предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта; <i>ассоциативность</i> - означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, <i>сенсорность</i> - предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении, <i>экспрессивность</i> - предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего. К факторам, влияющим на коммуникативное общение, относятся: 1. учет состава аудитории; 2. учет содержания и характера самого выступления; 3. объективная самооценка оратором своих личностно-деловых качеств, компетентности в тех вопросах, которые затронуты в выступлении.
15.	Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения	Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь. Этапы публичного выступления: 1 подготовка, 2. вхождение в контакт; 3. концентрация и поддержание внимания; 4. аргументация и убеждение; 5. завершение выступления

6.3. Методические материалы, определяющие критерии оценивания сформированности компетенций

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации (зачет)

Зачтено	Незачтено
Выставляется при условии, если студент в процессе обучения показывает хорошие знания учебного материала, выполнил все задания для подготовки к опросу, подготовил доклад по тематике практического занятия. При этом студент логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы	Выставляется при условии, если студент обладает отрывочными знаниями, затрудняется в умении использовать основные категории, не выполнил задания для подготовки к опросу, не подготовил доклад по тематике практического занятия, дает неполные ответы на вопросы из основной литературы, рекомендованной к курсу
Повышенный/пороговый	Компетенции не сформированы