

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 13:20:29

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

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

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.О.23 Деловые коммуникации и документооборот

Основная профессиональная образовательная программа

09.03.03 Прикладная информатика программа
Прикладная информатика и защита информации

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

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

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:
	особенности ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - Способен участвовать в разработке стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-4	ОПК-4.1: Знать:	ОПК-4.2: Уметь:
	особенности разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью	разрабатывать стандарты, нормы и правила, а также техническую документацию, связанную с профессиональной деятельностью	навыками разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью

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.
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5

Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации и документооборот представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ 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			22,0	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
2.	Практика деловых коммуникаций и документооборота	10	10			31,85	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
	Контроль	18					
	Итого	18	18	0.15		53.85	

заочная форма

№	Наименование темы	Контактная работа	зч	з.е.	Планируемые
---	-------------------	-------------------	----	------	-------------

п/п	(раздела) дисциплины	Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР	ГКР	результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	1	1			49,92	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
2.	Практика деловых коммуникаций и документооборота	1	1			49,92	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Контроль		18					
Итого		2	2	0.15		85.85	

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	Документооборот в организации
		лекция	Формирование цифровой экосреды в организации
		лекция	Коммуникации в организации
		лекция	Коммуникационный процесс
2.	Практика деловых коммуникаций и документооборота	лекция	Виды деловых коммуникаций
		лекция	Модели коммуникаций
		лекция	Невербальная коммуникация
		лекция	Цифровизация коммуникационных процессов
		лекция	Кросскультурная коммуникация

*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	Документооборот в организации
		практическое занятие	Формирование цифровой экосреды в организации
		практическое занятие	Коммуникации в организации
		практическое занятие	Коммуникационный процесс
2.	Практика деловых коммуникаций и	практическое занятие	Виды деловых коммуникаций
		практическое занятие	Модели коммуникаций
		практическое занятие	Невербальная коммуникация

	документооборота	практическое занятие	Цифровизация коммуникационных процессов
		практическое занятие	Кросскультурная коммуникация

** 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.	Практика 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

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

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.

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/>)

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

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование не предусмотрено

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):
	особенности ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)
Пороговый	коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках	применять на практике коммуникативные технологии	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках
Стандартный (в дополнение к пороговому)	современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках	применять на практике коммуникативные технологии, способы делового общения	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных средств
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности коммуникации	применять на практике коммуникативные технологии, методы делового общения	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - Способен участвовать в разработке стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-4.1: Знать:	ОПК-4.2: Уметь:	ОПК-4.3: Владеть (иметь

			навыки):
	особенности разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью	разрабатывать стандарты, нормы и правила, а также техническую документацию, связанную с профессиональной деятельностью	навыками разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью
Пороговый	разработки стандартов, норм и правил	стандарты, а также техническую документацию	навыками разработки стандартов
Стандартный (в дополнение к пороговому)	разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации	стандарты, нормы и правила, а также техническую документацию,	навыками разработки стандартов, норм и правил
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	особенности разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации	разрабатывать стандарты, нормы и правила, а также техническую документацию,	навыками разработки стандартов, норм и правил, а также технической документации

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК- 4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	оценка докладов, устный /письменный опрос, тестирование	зачет
2.	Практика деловых коммуникаций и документооборота	УК-4.1, УК-4.2, УК- 4.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	оценка докладов, устный , /письменный опрос, тестирование	зачет

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1918>

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> 1. Трансформация деловой коммуникация в процессе глобализации 2. Блогер как СМИ 3. Влияние covid-19 на цифровизацию коммуникационных процессов в практике менеджмента 4. Место и роль невербальной коммуникации в коммуникативном процессе. 5. Виды публичной коммуникации 6. Структурно-динамические модели коммуникации 7. Сущность и проявление коммуникационных барьеров 8. Прикладные модели коммуникации 9. Коммуникационная функция сайта компании

	<ul style="list-style-type: none"> 10. Процесс формирования цифровой экосреды деловых коммуникаций 11. Коммуникация в деловых сообществах как управленческая практика 12. Влияние медиативных средства деловых коммуникаций на социум 13. Эффективность коммуникационной политики организации
Практика деловых коммуникаций и документооборота	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bitrix 24 как многофункциональная площадка осуществления деловых коммуникаций 2. Электронная платформа Zoom как средство деловой коммуникации 3. Коммуникативная компетентность личности 4. Деловой этикет как фактор эффективного воздействия в управлении 5. Значение визуализации в деловых коммуникациях 6. Проявление межкультурной коммуникации в деловых переговорах и в иных формах взаимодействия 7. Этикет электронного делового общения 8. Правила проведения совещания 9. Технология подготовки и проведения конгресс-мероприятий с использованием электронной площадки 10. Вербальные и невербальные паттерны самопрезентации в контексте публичного выступления 11. Манипуляции в коммуникациях 12. Методики противодействия манипуляциям 13. Управление стрессом

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	<ul style="list-style-type: none"> 1. Понятие и структура документооборота организации 2. Применение ИКТ в деловых коммуникациях 3. Обеспечения цифровой безопасности при осуществлении деловой коммуникации 4. Информации в коммуникационном процессе 5. Методы формирования цифрового документооборота 6. Цифровых платформы для осуществления деловых коммуникаций 7. Основные виды документов в организации 8. Виды деловых коммуникаций 9. Внешние и внутренние коммуникации 10. Модель коммуникации Т. Ньюкомба
Практика деловых коммуникаций и документооборота	<ul style="list-style-type: none"> 1. Навыки самопрезентации 2. Подготовительный этап проведения презентации 3. Подведение итогов деловых переговоров 4. Классификация эффектов коммуникации 5. Характеристики коммуникационных сетей 6. Межкультурные деловые коммуникации 7. Формальные коммуникации в бизнес - среде 8. Система неформальных коммуникаций в организации 9. Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации 10. Технологии преодоление культурного шока

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

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

Деловые совещания по назначению бывают:

- регулярные
- партийные
- оперативные
- комбинированные

Цель формального приема в начале переговоров:

- создать атмосферу взаимопонимания
- высказать точку зрения своей стороны
- выслушать точку зрения партнеров
- отвлекающий маневр

Совещания по степени стабильности состава участников совещания бывают:

- с фиксированным составом
- административные
- объединенные
- представительные

Что является элементом этапа подготовки делового совещания

- выводы
- протокол
- регламент
- определение повестки дня

Переговоры – это

- не всегда приятное времяпрепровождение
- процесс заключения соглашения по какому-либо вопросу
- процесс выяснения мнений
- навязывания своих условий сделки

Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются

- коллегии
- совещания и собрания
- тренинги
- кейсы

Рациональный аргумент никогда не включает:

- поддержку
- пример
- эмоциональную картину
- логику

Классификация деловых совещаний по периодичности проведения:

- разовые, регулярные, периодические
- единовременные, повторяющиеся, постоянные
- постоянные, одновременные, периодические
- еженедельные, протокольные, ежедневные

За сколько до начала совещания необходимо прибыть

- за 30 минут
- за 5-10 минут
- за час
- за минуту

Классификация деловых совещаний по назначению делится на:
разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений.
подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям.
оперативные
все варианты верны

Что представляет собой фабула аргумента
оболочка аргумента
пример в подтверждение
четкая формулировка аргумента
подача

Оптимальная продолжительность совместной умственной деятельности большого числа людей:
30-40 минут
40-45 минут
60 минут
более 60-ти минут

Ошибка при организации совещаний:
никаких заместителей
не должно быть лишних людей
отсутствует главная тема совещания
слишком много совещаний проводится в кабинете руководителя

Тезис – это
предмет для обсуждения
предмет для доказывания
непосредственная аргументация
древнегреческое божество

Интерпретация — это
процесс аргументации
процесс адаптации смысла внешней информации
процесс перевода внешней субъективной информации на свой объективный язык
процесс перевода внешней объективной информации на свой субъективный язык

Куда должны «попадать» убедительные доводы
в центр управления решений со знаком «+»
в центр управления решений со знаком «+» или «-»
в корзину
в любое из вышеназванных мест

В чем заключается эффект края
информация, сказанная в начале и конце, запоминается хуже всего
информация, сказанная в начале и конце, запоминается лучше всегда
слушатель лучше всего запоминает примеры, связанные с крайностями
информация, сказанная в середине, принимается на веру чаще, чем сказанная в начале

Что представляет собой деловое совещание
общение между людьми с целью выявления разногласий
способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным вопросам
процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам

Заседание, посвященное обсуждению каких-либо вопросов, действий и мер, называется

тренинг
деловые игры
совещание
собеседование

Какие эмоции оказывают более длительное влияние на слушателя
позитивные
негативные
рациональные
конструктивные

Одна из основных мыслей «линии аргументации»
смешивать рациональные и эмоциональные аргументы
четко разграничивать аргументы
выстраивать повествование линейно
ссылаться на метафору шашлыка

Демаркация — это
разграничение
объединение
слияние фактов
непрерывность повествования

Не относится к способам демаркации
нумерация
пауза
резюмирование тезисом
логическая связь между аргументами
Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
избегать конфронтации
избегать личных оскорблений
мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
пригласить посредников

Возникновение повестки дня:
обсуждение
коллегиальный совет
представление спектра мнений и принятие решений
все верны

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	<ol style="list-style-type: none">1. Теория коммуникации Д. Макквейла2. Диффузная модель коммуникаций Э. Роджерса3. Этапы коммуникационного процесса4. Элементы коммуникационного процесса5. Сущность и назначение невербальной коммуникации6. Понятие коммуникационного стиля7. Методы формирования коммуникационных сетей8. Коммуникационная сеть9. Личностные аспекты деловых коммуникаций

	10. Межкультурные деловые коммуникации
Практика деловых коммуникаций и документооборота	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура публичного выступления 2. Правила аргументации 3. Переговоры как форма деловых коммуникаций 4. Совещание в организации 5. Особенности проведения деловых переговоров 6. Правила безопасной коммуникации в сетях 7. Обратная связь в деловых коммуникациях 8. Использование техники активного слушания 9. Подготовительный этап деловых переговоров 10. Подготовительный этап проведения совещания

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-4
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне