

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 03.08.2026 10:11:48
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Менеджмент (по функциональным направлениям)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
 в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 970, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по процессному управлению", утвержден приказом Минтруда России от 17.04.2018 № 248н; "Специалист по управлению рисками", утвержден приказом Минтруда России от 18.04.2025 № 264н; "Специалист по работе с инвестиционными проектами", утвержден приказом Минтруда России от 23.09.2024 № 497н; "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2023 № 821н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт менеджмента	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Трошина Е. П.	Рассмотрено	27.05.2026, № 7

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техниками ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

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

УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Знать:

УК-4.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь осуществлять деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия.

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Владеть навыками осуществления деловой коммуникации с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия

УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Знать:

УК-4.2/Зн1 Знать теоретические основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь осуществлять обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Владеть навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

ОПК-1.1 Применяет методы экономического, организационного анализа и управленческого анализа

Знать:

ОПК-1.1/Зн1 Знать теоретические основы экономического, организационного и управленческого анализа

Уметь:

ОПК-1.1/Ум1 Уметь применять методы экономического, организационного и управленческого анализа

Владеть:

ОПК-1.1/Нв1 Владеть навыками применения методов экономического, организационного и управленческого анализа

ОПК-1.2 Использует инструменты моделирования для решения профессиональных задач

Знать:

ОПК-1.2/Зн1 Технику корректной постановки профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

Уметь:

ОПК-1.2/Ум1 Демонстрировать корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

Владеть:

ОПК-1.2/Нв1 Постановкой профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теории

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории		
ОПК-1.1 Применяет методы экономического, организационного анализа и управленческого анализа	Основы менеджмента, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика, Финансовая и налоговая система РФ, Экономика организации, Экономическая теория	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Основы менеджмента, Производственная практика: преддипломная практика, Процессно-ориентированное управление, Теория отраслевых рынков, Управление изменениями, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика

ОПК-1.2 Использует инструменты моделирования для решения профессиональных задач	Основы менеджмента, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика, Финансовая и налоговая система РФ, Экономика организации, Экономическая теория	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Основы менеджмента, Производственная практика: преддипломная практика, Процессно-ориентированное управление, Теория отраслевых рынков, Управление изменениями, Управление человеческими ресурсами, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика
УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Иностранный язык, Риторика и стилистика письменной речи, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	39,85	8	8	23,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	9,85	2	2	5,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10	2	2	6
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10	2	2	6
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10	2	2	6
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	50	10	10	30
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10	2	2	6

Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10	2	2	6
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10	2	2	6
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	10	2	2	6

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	42	1	1	40
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10,5	0,25	0,25	10
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10,5	0,25	0,25	10
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	47,85	1	1	45,85
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10,4	0,2	0,2	10

Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10,4	0,2	0,2	10
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	6,25	0,2	0,2	5,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите корректную форму приветствия в деловом письме, когда фамилия адресата известна (например, Иванов И.И.).1. А. Здравствуй, Иван Б. Уважаемый господин Иванов! В. Привет, коллега! Г.Доброго времени суток!	Ответ: Б	УК-4
2	В какой ситуации уместно использовать обращение на «ты» в деловой среде? А. При общении с генеральным директором компании Б. При общении с клиентом старше 60 лет В. При общении с коллегой, с которым Вы давно работаете и который предложил перейти на «ты» Г.При выступлении на конференции	Ответ: В	УК-4
3	Какая фраза неуместна в начале делового телефонного разговора? А. Добрый день, меня зовут Иван Петров, я из компании «Альфа» Б. Алло, это кто? В. Могу ли я поговорить с господином Сидоровым? Г.У вас есть пара минут для разговора?	Ответ: Б	УК-4
4	Какое завершающее выражение наиболее уместно в официальном деловом письме партнёрам? А. Всего хорошего Б.С уважением В. Пока Г. Оставайтесь на связи	Ответ: Б	УК-4

5	Установите соответствие между ситуацией общения и уместной речевой формой Ситуация общения 1. Отказ в просьбе коллеге 2. Переспрос в условиях плохой связи 3. Начало презентации для руководства 4. Завершение успешных переговоров Речевая формула А. Извините, я не совсем понял, повторите, пожалуйста Б. К сожалению, я не смогу Вам помочь в этом вопросе В. Благодарю за сотрудничество Г. Доброе утро, уважаемые коллеги! Разрешите начать		УК-4
	Ответ:	1-Б 2-А 3-Г 4-В	
6	Установите соответствие между неудачным выражением (1–4) и его корректным деловым вариантом (А–Д). Неудачное выражение 1. Пришлите мне документы на почту 2. Вы не правы, всё не так 3. Я не виноват, это не моя проблема 4. Нам нужно, чтобы вы согласились» Корректный вариант А. Просим Вас рассмотреть наше предложение Б. Спасибо, я услышал вашу позицию В. Прошу направить документы на электронную почту Г. Позвольте выразить иную точку зрения		УК-4
	Ответ:	1-В 2-Г 3-Б 4-А	
7	Установите соответствие между целью письма (1–4) и его названием (А–Д). Цель письма 1. Отправить коммерческое предложение потенциальному клиенту 2. Сообщить об увольнении сотрудника 3. Запросить информацию о товаре 4. Вежливо отклонить оферту Вид письма А. Письмо-отказ Б. Письмо-запрос В. Коммерческое предложение Г. Письмо-уведомление		УК-4
	Ответ:	1В, 2Г, 3Б, 4А	
8	Расположите действия руководителя при проведении оперативного совещания в правильной последовательности (от начала к концу). А. Распределение задач и сроков Б. Приветствие участников В. Объявление повестки (план встречи) Г. Обсуждение каждого пункта по очереди Д. Подведение итогов и завершение совещания		УК-4
	Ответ:	Б → В → Г → А → Д	
9	Расположите действия сотрудника при получении делового письма в правильной последовательности. 1. А. Составление ответа на письмо 2. Б. Внимательное прочтение содержания 3. В. Отправка ответа адресату 4. Г. Проверка имени отправителя и темы письма 5. Д. Оценка срочности и постановка в очередь (при необходимости) 6. Е. Сохранение копии ответа (в папку «Отправленные»)		УК-4
	Ответ:	4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6	
10	Напишите одно предложение (не более 12 слов) Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице.		УК-4
	Ответ:	Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста	
11	Напишите одну фразу, с помощью которой можно вежливо отказать клиенту в скидке В этой фразе объяснение должно содержать акцент на политику компании.		УК-4
	Ответ:	К сожалению, предоставление скидок не предусмотрено нашей ценовой политикой	

12	Выберите один правильный вариант ответа. Для решения задачи по определению оптимального объема производства, обеспечивающего максимальную прибыль, на основе знаний экономической теории используется принцип равенства: А. Средних издержек и среднего дохода. Б. Предельных издержек и предельного дохода ($MR = MC$). В. Постоянных и переменных издержек. Г. Валовой выручки и валовых издержек. Д. Нормы прибыли и нормы рентабельности	ОПК-1
	Ответ: Б	
13	Выберите один правильный вариант ответа. При решении организационной задачи по распределению полномочий в управленческой теории используется принцип: А. Централизация и децентрализация. Б. Максимизация запасов. В. Минимизация налоговой нагрузки. Г. Увеличение производственного цикла. Д. Ускорение оборачиваемости дебиторской задолженности.	ОПК-1
	Ответ: А	
14	Выберите один правильный вариант ответа. Согласно экономической теории, к какой группе издержек относится плата за аренду помещения, которая не меняется в зависимости от объема выпуска? А. К переменным издержкам. Б. К маржинальным издержкам. В. К альтернативным издержкам. Г. К постоянным издержкам. Д. К валовым издержкам	ОПК-1
	Ответ: Г	
15	Выберите один правильный вариант ответа. В рамках управленческой теории, какая стратегия считается наиболее рискованной, но потенциально высокодоходной в условиях неопределенности? А. Защитная стратегия (выживания). Б. Стратегия дифференциации. В. Стратегия минимизации издержек. Г. Стратегия интенсивного роста (наступательная). Д. Стратегия сокращения (ликвидации).	ОПК-1
	Ответ: Г	
16	Выберите один правильный вариант ответа. Для решения экономической задачи по оценке эффективности использования основных фондов рассчитывается показатель: А. Коэффициент текущей ликвидности. Б. Коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности. В. Фондоотдача. Г. Рентабельность продаж. Д. Коэффициент автономии.	ОПК-1
	Ответ: В	
17	Установите соответствие между названием экономического показателя и формулой его расчета (на основе знаний экономической теории). Ответ запишите в виде комбинации цифр и букв (например, 1-А, 2-Б). Название показателя - Рентабельность продукции - Фондоотдача - Производительность труда - Фондовооруженность Формула расчета Б ($\text{Прибыль от продаж} / \text{Себестоимость} * 100\%$) А ($\text{Выручка} / \text{Средняя стоимость основных фондов}$) Г ($\text{Объем выпуска} / \text{Среднесписочную численность}$) В ($\text{Стоимость основных фондов} / \text{Среднесписочную численность}$)	ОПК-1
	Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В	

18	Установите соответствие между функциями управления (по классификации А. Файоля) и их содержанием (организационная теория). Функция управления 1. Планирование 2. Организация 3. Контроль 4. Мотивация Содержание функции Г (Определение целей и разработка путей их достижения) А (Создание структуры, распределение ресурсов и полномочий) Б (Сравнение достигнутых результатов с запланированными) В (Побуждение сотрудников к работе для достижения целей)	ОПК-1
	Ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В.	
19	Установите соответствие между типом организационной структуры управления и ее характеристикой. Тип структуры 1. Линейная 2. Функциональная 3. Матричная 4. Проектная Характеристика А (Единоначалие, четкая система, но ограниченная гибкость) В (Разделение труда по функциям: финансы, маркетинг, производство) Г (Двойное подчинение — руководителю проекта и функциональному начальнику) Б (Временное создание групп для решения конкретных задач)	ОПК-1
	Ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б.	
20	Установите правильную последовательность этапов принятия рационального управленческого решения (согласно управленческой теории). 1. Анализ внешней и внутренней среды. 2. Оценка альтернатив и выбор оптимального варианта. 3. Реализация решения и контроль исполнения. 4. Выявление проблемы и формулировка цели. 5. Разработка альтернативных вариантов решения.	ОПК-1
	Ответ: 4 → 1 → 5 → 2 → 3	
21	Установите правильную последовательность расчета точки безубыточности (на основе экономических знаний). 1. Определение переменных затрат на единицу продукции. 2. Расчет общей суммы постоянных затрат. 3. Определение цены реализации за единицу. 4. Расчет маржинального дохода на единицу (цена — переменные затраты). 5. Расчет порога объема производства (Постоянные затраты / Маржинальный доход на ед.).	ОПК-1
	Ответ: 2 → 1 → 3 → 4 → 5	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Составьте одно словосочетание (глагол + существительное), описывающее профессиональное достижение, которое можно указать в резюме например, «увеличил продажи». Ваш вариант не должен повторять пример.	УК-4
	Ответ: оптимизировал бюджет	
2	Сколько приглашений было составлено на английском языке? Менеджер отправил 120 приглашений на конференцию. На русском языке — 40% всех приглашений, остальные — на английском	УК-4
	Ответ: 72	
3	Сколько писем было отправлено партнёрам? Из 250 исходящих писем отдела 40% были направлены клиентам, а остальные - партнёрам	УК-4
	Ответ: 150	
4	Напишите короткое письмо-напоминание, не проявляя раздражение Вы отправили электронное письмо, но через три дня не получили ответ.	УК-4
	Ответ: Добрый день! Напоминаю о своём письме от 10 марта с предложением о встрече. Будет ли вам удобно на этой неделе? Жду ответа	
5	Напишите одну фразу, в которой вы уточните задание (что именно сделать и к какому сроку). Руководитель в устном разговоре дал расплывчатое задание: «Разберитесь с отчётом».	УК-4
	Ответ: Уточните, пожалуйста: какой именно раздел отчёта нужно доделать и к какому числу?	
6	Напишите короткое извинение, без оправданий. Назовите новую дату. Вы пропустили дедлайн и подвели коллегу.	УК-4

	Ответ: «Имя коллеги», извините, я не успел. Вина моя. Готовый отчет пришел завтра к 10 утра. Больше такое не повторится	
7	Напишите одну реплику (1 предложение), которая мягко, но настойчиво установит конкретный срок. Вы звоните клиенту, который не оплатил счет. Он говорит: «Я всё оплачу, когда у меня будет время». Ответ: Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.	УК-4
8	Решите задачу. Определите критический объем выпуска (точку безубыточности) в штуках и порог рентабельности в рублях. Ответ должен содержать числовое значение точки безубыточности и порога рентабельности в денежном выражении. Предприятие производит продукцию «А». Цена за единицу составляет 500 руб. Переменные затраты на единицу — 300 руб. Постоянные затраты предприятия за месяц — 200 000 руб. Ответ: Точка безубыточности 1000 шт. , Порог рентабельности 500 000 руб.	ОПК-1
9	Сформулируйте развернутый ответ. Опишите, как знание теории мотивации (например, пирамиды потребностей Маслоу) может помочь руководителю решить профессиональную задачу по снижению текучести кадров в отделе продаж. Приведите конкретный пример управленческого действия. Ответ: Знание пирамиды Маслоу позволяет руководителю дифференцировать стимулы. Для сотрудников с низким доходом (неудовлетворенные физиологические потребности) ключевым является повышение оклада и бонусов. Для опытных сотрудников (потребность в уважении и самореализации) эффективнее применять нематериальную мотивацию: публичное признание, статус «наставника», участие в сложных проектах. Управленческое решение: внедрить гибридную систему мотивации — гарантированный высокий базовый оклад для всех + премии за перевыполнение + доска почета и дополнительные выходные для лучших сотрудников.	ОПК-1
10	Дайте развернутое обоснование При проведении экономического анализа деятельности компании было выявлено снижение коэффициента оборачиваемости оборотных средств. Опишите, какие профессиональные задачи должен решить менеджер, используя знания экономической теории, для нормализации ситуации, и какие последствия для бизнеса может иметь эта проблема. Ответ: Снижение оборачиваемости сигнализирует о «замораживании» денежных средств в запасах или дебиторской задолженности. Профессиональные задачи менеджера: 1) Оптимизировать складские запасы (внедрить систему Just-in-Time); 2) Пересмотреть кредитную политику (ввести скидки за предоплату, ужесточить контроль дебиторки); 3) Ускорить производственный цикл. Последствия: дефицит оборотных средств, вынужденное привлечение дорогих кредитов, снижение рентабельности и рост риска банкротства.	ОПК-1
11	На основе знаний организационной теории обоснуйте для компании выбор типа организационной структуры (функциональная, дивизиональная или матричная) Свой выбор подтвердите двумя преимуществами и одним недостатком выбранной структуры. Крупная компания, занимается разработкой программного обеспечения одновременно по 10 крупным проектам для разных заказчиков. Ответ: Для компании с 10 крупными проектами оптимальна матричная структура. Преимущества: 1) Гибкость — быстрое перераспределение программистов между проектами; 2) Четкая ответственность за результат каждого проекта (руководитель проекта). Недостаток: Двойное подчинение (функциональному директору и проектному менеджеру), что может вызывать конфликты при распределении ресурсов и времени сотрудников	ОПК-1
12	Решите задачу и предложите управленческое решение по поводу увеличения рекламного бюджета. В ответе укажите итоговое изменение прибыли. Рассчитайте плановую прибыль и сравните с фактической. Выручка предприятия в прошлом году составила 10 млн руб., переменные затраты — 6 млн руб., постоянные затраты — 2 млн руб. Руководство рассматривает предложение об увеличении рекламного бюджета на 1 млн руб., которое, по прогнозам маркетологов, должно увеличить выручку на 15%. Вопрос: Приведет ли данное предложение к росту прибыли? Ответ: Фактическая прибыль = 2 млн руб. Плановая прибыль = 1,6 млн руб. Вывод : Плановая прибыль (1,6 млн) ниже фактической (2 млн) на 0,4 млн руб. Управленческое решение: предложение отклоняется, так как увеличение рекламного бюджета на 1 млн не компенсируется приростом выручки и приводит к снижению прибыли	ОПК-1
13	Решите задачу В компании «Альфа-Строй» внедрена система оплаты труда менеджеров по продажам: фиксированный оклад (30% от дохода) и ежемесячная премия за выполнение плана по выручке (70%). Выяснилось, что менеджеры сознательно отказываются от работы с «сложными» клиентами (требующими длительного сопровождения), сосредотачиваясь на «быстрых» сделках, чтобы перекрыть план по сумме. При этом падает лояльность клиентов и увеличиваются рекламации (издержки на гарантийный ремонт выросли на 15%). Опишите данную ситуацию с точки зрения экономической теории (теория контрактов) и организационной теории (мотивация). Предложите управленческое решение по изменению КРП, которое синхронизирует интересы агентов (менеджеров) и принципала (собственника).	ОПК-1

	Ответ: 1. Экономическая теория (Теория контрактов): Налицо классическая проблема «Принципал-Агент» и оппортунистическое поведение после заключения контракта (моральный риск). Агенты (менеджеры) обладают большей информацией о качестве клиентов, чем принципал (владелец). Текущий контракт создает стимул к замещению целей: целью становится не прибыль компании, а личный бонус за оборот (вал), что ведет к неэффективному распределению ресурсов (время тратится на легкие сделки в ущерб стратегическим). 2. Организационная теория (Теория мотивации): Согласно теории ожидания Врума, валентность (ценность результата) высока, но инструментальность (связь усилий с результатом) искажена. Согласно теории справедливости, менеджеры чувствуют, что работа со сложными клиентами несправедливо не вознаграждается, что снижает внутреннюю мотивацию. 3. Управленческое решение: 3.1. Переход на систему сбалансированных KPI (не только выручка, но и маржинальность, и индекс лояльности клиентов — NPS). 3.2. Введение бонуса за полный цикл сделки (продажа + первая успешная сдача/гарантийный период). 3.3. Внедрение коэффициента сложности клиента (вес сделки), чтобы «сложный» клиент приносил больше бонусных баллов, чем «быстрый», даже при равной сумме чека	
14	Решите задачу В холдинге из 5 предприятий внедрена система электронного документооборота (СЭД). Однако сотрудники продолжают дублировать документы по электронной почте и требовать «живых» подписей на бумаге, объясняя это недоверием к системе и привычкой. Время согласования одного договора выросло с 2 часов до 2 дней (из-за двойного цикла). Бухгалтерия фиксирует рост затрат на бумагу и картриджи (на 30%), а юристы — рост рисков потери сроков. Решите задачу, используя теорию транзакционных издержек (Р. Коуз) и теорию организационной культуры (Э. Шейн). Предложите дорожную карту перехода на «цифру», минимизирующую экономические потери и человеческое сопротивление. Ответ: 1. Экономический анализ (Транзакционные издержки): Сопротивление сотрудников создает издержки измерения (непонятно, где истинная версия документа) и издержки оппортунизма (отказ от новой системы ради сохранения статус-кво). Фактически компания несет двойные переменные издержки (бумага + время), не получая выгоды от снижения транзакционных издержек, ради которых и внедрялась СЭД. 2. Организационный анализ (Э. Шейн): Артефакты (СЭД установлена) не совпадают с глубинными ценностями (убеждение «электронная подпись ненадежна»). Необходимо работать на уровне провозглашаемых ценностей. 3. Управленческое решение (Дорожная карта): Этап 1 (Экономический): Издать приказ о юридической силе ЭЦП со ссылками на 63-ФЗ, снять с бюджета расходы на закупку бумаги для внутренних документов (оставить только для внешних контрагентов, у которых нет СЭД). Этап 2 (Организационный): Назначить «цифровых кураторов» в каждом отделе (обученные сотрудники, которые помогают коллегам), то есть снизить издержки поиска информации внутри системы. Этап 3 (Мотивационный): Ввести KPI «Скорость согласования». За соблюдение исключительно электронного маршрута — премия; за дублирование бумагой — лишение премии (экономическая санкция, компенсирующая рост затрат на «расходники»). Этап 4: Провести обучение (демонстрация скорости поиска архивов в СЭД против 2-х часов в бумажном архиве), чтобы показать экономию времени как личную выгоду сотрудника.	ОПК-1

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр - очная (пятый семестр - очно-заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Ответьте на вопрос Вопрос к зачету		УК-4
	Ответ:		
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы		УК-4
	Ответ:	Деловая беседа включает подготовительный этап (определение цели, сбор информации), основной этап (обсуждение вопроса, аргументация и контраргументация) и заключительный этап (принятие решения и выход из контакта). Эффективность беседы напрямую зависит от корректного соблюдения этических норм и использования техник активного слушания.	
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры		УК-4
	Ответ:	Открытые вопросы предполагают развернутый ответ и стимулируют собеседника к рассуждению (например, «Какие у Вас предложения по решению этого вопроса?»), а закрытые вопросы требуют однозначного краткого ответа («да» или «нет») и используются для получения конкретной информации. Умелое чередование типов вопросов позволяет эффективно управлять диалогом как на русском, так и на иностранном языке.	

4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении?	УК-4
	Ответ: К основным приемам относятся: установление зрительного контакта, использование открытых жестов и поз, обращение к аудитории с риторическими вопросами, а также варьирование громкости и темпа речи. Адаптация этих приемов к культурным особенностям аудитории важна как при выступлении перед русскоязычными, так и перед иностранными слушателями. Это позволяет преодолеть коммуникативные барьеры и донести ключевые мысли до любой аудитории	
5	Опишите структуру типичного делового совещания.	УК-4
	Ответ: Деловое совещание обычно начинается с вступительной части (формулировка цели и регламента), затем следует основная часть (обсуждение повестки дня и выступления участников) и завершается заключительной частью (подведение итогов и принятие решений). Роль председателя заключается в управлении дискуссией, обеспечении соблюдения регламента и резюмировании высказанных предложений. Умение четко и лаконично формулировать свои мысли во время совещаний демонстрирует высокую культуру деловой речи.	
6	Что такое «коммуникативные барьеры», назовите основные способы их преодоления?	УК-4
	Ответ: Коммуникативные барьеры — это помехи, возникающие в процессе общения и искажающие смысл сообщения (логические, лингвистические, психологические, культурные). Способы преодоления включают: адаптацию речи под уровень собеседника, прояснение смысла через обратную связь («Правильно ли я понял...») и демонстрацию уважения к собеседнику. Особую важность преодоление барьеров приобретает при общении на иностранном языке, где лингвистические сложности дополняются культурными различиями.	
7	Назовите основные реквизиты делового письма и требования к их оформлению.	УК-4
	Ответ: К основным реквизитам относятся: адресат, адресант, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, текст письма, отметка о наличии приложения и подпись. Расположение реквизитов строго регламентируется ГОСТом и обеспечивает юридическую силу документа. При оформлении письма на иностранном языке необходимо учитывать специфику расположения реквизитов, принятую в стране-корреспонденте	
8	В чем заключается особенность официально-делового стиля речи при составлении документов?	УК-4
	Ответ: Официально-деловой стиль характеризуется высокой степенью регламентированности, использованием стандартных клише и терминов, а также точностью, не допускающей двоякого толкования. Текст документа должен быть построен логично и излагаться от третьего лица. При переводе документов на иностранный язык важно передать не только смысл, но и формально-деловой регистр, используя соответствующие языковые средства.	
9	Назовите основные правила делового этикета при общении по телефону	УК-4
	Ответ: Телефонный разговор должен начинаться с представления собеседников и выяснения, удобно ли партнеру говорить, а также иметь четкую цель и временные рамки (обычно не более 3-5 минут). В конце разговора необходимо подвести итог и договориться о дальнейших действиях. При общении на иностранном языке важно владеть стандартными формулами приветствия, прощания и вежливого прерывания собеседника.	
10	Каковы основные правила ведения деловой электронной переписки (сетикет)?	УК-4
	Ответ: Деловая электронная переписка требует указания четкой темы письма, использования официального приветствия и обращения, а также лаконичного и структурированного изложения сути вопроса. Ответ должен даваться по существу, с корректным цитированием предыдущего сообщения. Грамотное оформление электронных писем на русском и иностранном языках формирует профессиональный имидж и ускоряет деловое взаимодействие.	
11	Перечислите виды деловых писем по их функциональному назначению	УК-4
	Ответ: Выделяют информационные письма (извещение, подтверждение, напоминание), инициативные (письмо-просьба, предложение, запрос) и ответные (письмо-отказ, гарантийное письмо, письмо-извинение). Выбор типа письма определяет его композицию и набор речевых клише. Знание типологии писем необходимо для грамотного документооборота, в том числе при ведении переписки с иностранными контрагентами.	
12	Что такое «электронный документооборот» и какова его роль в управлении организацией?	УК-4

	Ответ: Электронный документооборот (ЭДО) — это система создания, передачи, обработки и хранения документов в электронном виде с использованием специального программного обеспечения. ЭДО позволяет ускорить обмен информацией между подразделениями и контрагентами, повысить прозрачность управленческих решений и сократить затраты на бумагу и почтовые услуги. Владение современными коммуникационными технологиями, включая СЭД, позволяет эффективно взаимодействовать в цифровой среде.	
13	В чем проявляются национальные особенности делового общения (на примере одной англоязычной страны)? Ответ: В деловой культуре США высоко ценится прямой и энергичный стиль общения, акцент на пунктуальность и четкое следование повестке дня; в Великобритании, наоборот, важны сдержанность, соблюдение формальностей и умение вести светскую беседу (small talk) перед началом переговоров. Знание и учет этих особенностей позволяет избежать недопонимания и строить долгосрочные партнерские отношения. Для успешной международной коммуникации необходимо адаптировать не только язык, но и невербальное поведение и стиль ведения переговоров.	УК-4
14	Типы поведения личности в процессе делового общения Ответ: В деловом общении выделяют три основных типа поведения: конструктивный (ориентирован на поиск взаимовыгодного решения и сотрудничество), конфликтный (проявляется в жестком отстаивании своей позиции, манипуляциях и игнорировании интересов партнера) и пассивный (характеризуется уходом от принятия решений, соглашательством и низкой инициативой). Эффективный коммуникатор должен уметь распознавать эти типы по вербальным и невербальным сигналам, адаптируя свою речевую стратегию как на русском, так и на иностранном языке для сглаживания напряженности или, наоборот, стимулирования активности. Осознанное управление собственным типом поведения и гибкая корректировка тактики общения позволяют минимизировать конфликты и достигать целей коммуникации в любой деловой среде	УК-4
15	Техника проведения итогов деловых переговоров Ответ: Техника подведения итогов включает обязательное резюмирование достигнутых договоренностей с четкой фиксацией каждого пункта (кто, что, к какому сроку выполняет), а также обсуждение формата дальнейшего взаимодействия (контрольные точки, способ связи). Важным элементом является этап «закрытия позиций», когда стороны еще раз проговаривают окончательные условия, чтобы исключить двусмысленность, а также дают обратную связь по процедуре переговоров. Грамотная фиксация итогов в письменном виде (протокол или дополнительное соглашение) на государственном языке и, при необходимости, заверенный перевод на иностранный язык обеспечивает юридическую прозрачность и доверие между партнерами.	УК-4
16	Как организационная структура управления (линейная, функциональная, матричная) влияет на систему документооборота в компании? Ответ: В линейной структуре документы движутся строго по вертикали, что обеспечивает простоту контроля, но замедляет согласование; в функциональной — маршруты становятся сложнее, так как каждый отдел требует отдельной визы. Матричная структура порождает пересекающиеся потоки документации (по функциям и проектам), что требует внедрения электронных систем для отслеживания маршрутов. Знание этих особенностей позволяет проектировать эффективные схемы движения входящих/исходящих документов, сокращая управленческие циклы.	ОПК-1
17	В чем суть процессного подхода к управлению и как он применяется при организации документооборота? Ответ: Процессный подход рассматривает деятельность как совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, каждый из которых имеет вход, выход и ответственного исполнителя, а документооборот является сквозным процессом, пронизывающим все стадии — от создания приказа до его исполнения. Регламентация процессов документооборота (входной контроль, регистрация, рассмотрение, исполнение) позволяет четко распределить зоны ответственности и измерить трудоемкость операций. Это снижает операционные издержки и повышает управляемость организации в целом.	ОПК-1
18	Как теория «Х» и теория «Y» Макгрегора может быть использована при выборе стиля коммуникации руководителя с подчиненными в процессе исполнения документов? Ответ: Приверженец теории «Х» будет использовать преимущественно авторитарный стиль и жесткий контроль сроков исполнения резолюций, применяя директивные формулировки и систему штрафов. Сторонник теории «Y» выберет демократичный стиль, мотивируя сотрудников через разъяснение целей и вовлечение в обсуждение проектов документов, что повышает качество исполнения. Понимание этих теорий позволяет гибко комбинировать методы управления, выбирая подход в зависимости от сложности задачи и квалификации персонала.	ОПК-1

19	Что такое «управленческий цикл» (планирование — организация — мотивация — контроль) и как он отражается в деловых документах?	ОПК-1
	Ответ: Каждый этап управленческого цикла находит документальное закрепление: планирование — в стратегических планах и бюджетах, организация — в положениях о подразделениях и должностных инструкциях, мотивация — в приказах о премировании, контроль — в отчетах и служебных записках. Документы являются инструментом обратной связи, фиксирующим отклонения факта от плана и служащим основой для корректирующих решений. Правильное оформление этих документов обеспечивает замкнутость цикла и прозрачность управления для всех участников.	
20	Как теория бюрократии М. Вебера (рациональная бюрократия) объясняет необходимость стандартизации форм документов?	ОПК-1
	Ответ: Согласно теории Вебера, эффективность бюрократической организации достигается за счет строгой иерархии, разделения труда и формальных правил, а унифицированные формы документов являются материальным воплощением этих правил, обеспечивающих единообразие. Стандартизация упрощает обработку, поиск и хранение информации, снижает вероятность ошибок и позволяет быстро обучать новых сотрудников. Этот подход лежит в основе разработки альбомов унифицированных форм и классификаторов управленческой документации.	
21	Как принципы экономической эффективности (минимизация затрат при максимизации результата) применяются к организации делопроизводства?	ОПК-1
	Ответ: Экономическая эффективность в документообороте достигается за счет выбора оптимального соотношения бумажных и электронных носителей, внедрения систем автоматической регистрации и маршрутизации, а также отказа от дублирующих форм отчетности. Снижение трудозатрат на поиск, согласование и подписание документов напрямую уменьшает административные накладные расходы компании. Оценка стоимости одного документа и времени его прохождения позволяет принимать экономически обоснованные решения о модернизации делопроизводства.	
22	Что такое «транзакционные издержки» в деловой коммуникации и как их минимизировать?	ОПК-1
	Ответ: Транзакционные издержки — это затраты времени, сил и ресурсов на поиск информации, ведение переговоров, заключение контрактов и контроль за их исполнением; в коммуникации они проявляются как задержки ответов на письма, согласование правок и уточнение неточностей. Минимизация достигается через использование четких типовых договоров, регламентов переписки и публичных календарей статусов проектов. Владение техниками быстрой обратной связи на русском и иностранном языках сокращает эти издержки и ускоряет принятие управленческих решений.	
23	Как теория ограничений (ТОС) Э. Голдратта помогает выявлять «узкие места» в документообороте?	ОПК-1
	Ответ: Согласно ТОС, в любой системе есть ограничение, сдерживающее общую производительность; в документообороте таким «узким горлышком» может быть этап подписания у единственного руководителя или медленная работа архива. Управленческое решение заключается в идентификации этого этапа, его разгрузке (делегирование права подписи, внедрение ЭЦП) и синхронизации скорости всех предыдущих потоков с пропускной способностью ограничения. Это позволяет повысить общую скорость исполнения поручений без увеличения общего бюджета.	
24	Как знание макроэкономических циклов (рост/спад) может влиять на выбор приоритетов в деловой переписке с контрагентами?	ОПК-1
	Ответ: В период экономического спада возрастает значимость писем, связанных с пересмотром условий оплаты, отсрочками и реструктуризацией долгов, при этом акцент в коммуникации смещается на сохранение долгосрочных отношений. В фазу роста доминируют письма-оферты, коммерческие предложения и запросы о расширении сотрудничества, а тон переписки становится более энергичным и инициативным. Понимание конъюнктуры позволяет корректно расставлять акценты в текстах документов, предлагая контрагентам именно те условия, которые соответствуют текущей экономической ситуации.	
25	Каким образом бюджетирование (финансовое планирование) связано с документооборотом организации?	ОПК-1
	Ответ: Любая статья бюджета (закупка оборудования, командировки, премиальный фонд) инициирует цепочку первичных и распорядительных документов (заявки, договоры, счета-фактуры, авансовые отчеты), которые служат оправдательными документами для бухгалтерии. Своевременное прохождение этих документов обеспечивает прозрачность расходования средств и позволяет финансовому директору видеть исполнение бюджета в режиме реального времени. Отсутствие регламента движения таких документов ведет к кассовым разрывам и нецелевому использованию ресурсов.	
26	Опишите модель принятия управленческих решений «рациональная» vs «административная» применительно к выбору системы электронного документооборота (СЭД).	ОПК-1

	Ответ: Рациональная модель предполагает полный сбор требований, сравнение всех возможных вендоров и выбор оптимального по критерию «цена/функционал», что занимает много времени, но минимизирует риски. Административная модель (Г. Саймон) допускает выбор первого приемлемого решения («удовлетворение»), если время сжато, а последующие ошибки корректируются в процессе внедрения. Руководитель должен выбирать модель исходя из стратегической важности проекта: для крупной корпорации предпочтительна рациональная, для стартапа — административная.	
27	Как теория мотивации Герцберга (гигиенические и мотивирующие факторы) объясняет важность своевременного оформления кадровых приказов? Ответ: Своевременное оформление приказов о приеме, переводе и премировании относится к гигиеническим факторам — их отсутствие вызывает неудовлетворенность, тревогу и снижение лояльности, даже если зарплата высокая. Четкая документальная фиксация карьерных изменений сама по себе является мотивирующим фактором, так как дает сотруднику ощущение стабильности и признания его вклада со стороны компании. Задержки с оформлением персонала создают управленческий риск потери ценных кадров, поэтому грамотный документооборот — это инструмент удержания персонала.	ОПК-1
28	В чем заключается связь между делегированием полномочий и оформлением доверенностей/приказов о распределении обязанностей? Ответ: Делегирование — это передача права принимать решения и подписывать документы от руководителя к подчиненному, которое обязательно оформляется письменно (приказом или доверенностью) для придания юридической силы. Без такого документа действия заместителя или начальника отдела перед внешними контрагентами или налоговой будут считаться недействительными. Правильно оформленное делегирование повышает оперативность управления и одновременно закрепляет ответственность исполнителя за конкретные участки работы.	ОПК-1
29	Какие требования к документу предъявляет теория информационной безопасности в аспекте управленческой защиты коммерческой тайны? Ответ: Управленческая теория требует, чтобы документы, содержащие коммерческую тайну, имели специальный гриф ограничения доступа, четкий перечень лиц, имеющих право ознакомления, и регламент их хранения в сейфах или защищенных папках. Каждый экземпляр такого документа должен учитываться по журналу выдачи, а доступ к электронным копиям должен быть ограничен паролями и шифрованием. Соблюдение этих требований позволяет минимизировать экономические потери от утечки информации и является обязательной частью управленческого контроля.	ОПК-1
30	Как теория управления качеством (например, стандарты ISO серии 9000) трактует роль документирования процессов? Ответ: В стандартах ISO документированная информация рассматривается как обязательный элемент системы менеджмента качества, необходимый для обеспечения воспроизводимости процессов и объективной основы для аудитов. Документы (политики, процедуры, рабочие инструкции) должны быть не просто созданы, но и актуализироваться, а также быть доступны персоналу в точках выполнения работ. Грамотное управление документацией по стандартам ISO повышает прозрачность организации для сертифицирующих органов и иностранных партнеров, что является конкурентным преимуществом.	ОПК-1

7.1. Уровни овладения

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

Индикатор достижения компетенции: УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию с соблюдением норм литературного языка и жанров устной и письменной речи в зависимости от целей и условий взаимодействия.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80

Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: УК-4.2 Осуществляет обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)..

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

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

Индикатор достижения компетенции: ОПК-1.1 Применяет методы экономического, организационного анализа и управленческого анализа.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ОПК-1.2 Использует инструменты моделирования для решения профессиональных задач.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)
2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;

*Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)*

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

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 СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения