

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: 04.08.2026 13:29:43
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль) подготовки: Прикладная информатика и защита информации

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 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 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом Минобрнауки от 19.09.2017 № 922, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по информационным системам", утвержден приказом Минтруда России от 13.07.2023 № 586н; "Руководитель проектов в области информационных технологий", утвержден приказом Минтруда России от 27.04.2023 № 369н; "Системный аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 27.04.2023 № 367н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра прикладной информатики	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Ермолина Л. В.	Рассмотрено	21.05.2026, № 9

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 в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации в зависимости от целей и условий взаимодействия

Знать:

УК-4.1/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации в зависимости от целей и условий взаимодействия

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации в зависимости от целей и условий взаимодействия

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Владеть навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации в зависимости от целей и условий взаимодействия

УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

УК-4.2/Зн1 Знать теоретические основы осуществления деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Владеть навыками ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

ОПК-4.2 Участвует в разработке технической документации, связанной с профессиональной деятельностью

Знать:

ОПК-4.2/Зн1 Знать теоретические основы разработки технической документации, связанной с профессиональной деятельностью

Уметь:

ОПК-4.2/Ум1 Уметь разрабатывать техническую документацию, связанную с профессиональной деятельностью

Владеть:

ОПК-4.2/Нв1 Владеть навыками разработки технической документации, связанной с профессиональной деятельностью

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 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-4 - Способен участвовать в разработке стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью		
ОПК-4.2 Участвует в разработке технической документации, связанной с профессиональной деятельностью	Вычислительные системы, сети и телекоммуникации, Учебная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Вычислительные системы, сети и телекоммуникации, Учебная практика: технологическая (проектно-технологическая) 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 в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации 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
УК-4.2 Ведет деловую переписку 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

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

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)

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!	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	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?	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		УК-4

	Ответ: Б	
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 Ответ: 1-Б 2-А 3-Г 4-В	УК-4
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 Ответ: 1-В 2-Г 3-Б 4-А	УК-4
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 Ответ: 1В, 2Г 3Б, 4А	УК-4
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 Ответ: Б → В → Г → А → Д	УК-4
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») Ответ: 4 → 2 → 5 → 1 → 3 → 6	УК-4
10	Напишите одно предложение (не более 12 слов) Это предложение можно использовать в деловом письме, чтобы вежливо попросить коллегу прислать отчёт к пятнице. Ответ: Прошу направить отчёт до конца рабочего дня пятницы, пожалуйста	УК-4
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 вариант ответа В соответствии с требованиями Единой системы конструкторской документации (ЕСКД), техническая документация на изделие должна разрабатываться на основе: А. Устного задания руководителя. Б. Технического задания (ТЗ), утвержденного в установленном порядке. В. Коммерческого предложения от заказчика. Г. Рекламного проспекта аналогичного изделия. Ответ: Б	ОПК-4
13	Выберите один вариант ответа Каким из перечисленных стандартов регламентируются общие требования к текстовым документам в составе технической документации? А. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Б. ГОСТ 2.105-95 (ЕСКД). В. ГОСТ Р 59192-2020. Г. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Ответ: Б	ОПК-4
14	Выберите один вариант ответа При разработке стандарта организации по электронному документообороту ключевым требованием, обеспечивающим юридическую силу электронных документов, является: А. Наличие графического логотипа организации. Б. Использование усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП). В. Применение цветного шрифта для выделения разделов. Г. Обязательное дублирование всех документов на бумажном носителе. Ответ: Б	ОПК-4
15	Выберите один вариант ответа Какие из перечисленных видов документов относятся к основному комплекту документов по технологической подготовке производства (ТПП)? А. График технологической подготовки производства и техническое задание на проектирование средств технологического оснащения. Б. Бизнес-план и маркетинговое исследование. В. Штатное расписание и правила внутреннего трудового распорядка. Г. Акт инвентаризации и бухгалтерский баланс. Ответ: А	ОПК-4
16	Выберите один вариант ответа Согласно правилам оформления технической документации, разделы документа должны иметь: А. Порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки. Б. Словесные названия без нумерации. В. Римские цифры с точкой. Г. Нумерацию только для разделов, содержащих более 10 страниц. Ответ: А	ОПК-4
17	Выберите один вариант ответа При разработке технической документации в области защиты информации, ссылки на использованные источники следует оформлять: А. В круглых скобках с указанием автора и года издания. Б. В квадратных скобках с указанием номера источника по списку литературы. В. В виде сносок внизу страницы. Г. В кавычках с полным названием источника. Ответ: Б	ОПК-4
18	Установите соответствие между этапом разработки стандарта и его содержанием Этап разработки стандарта А. Сбор требований Б. Анализ нормативной базы В. Разработка проекта стандарта Г. Согласование и утверждение Содержание этапа 1. Создание текста документа с нормами и правилами. 2. Определение нужд и пожеланий пользователей системы. 3. Изучение существующих нормативных документов в данной области. 4. Обсуждение и принятие стандарта заинтересованными сторонами. Ответ: А — 2 Б — 3 В — 1 Г — 4	ОПК-4

19	Установите соответствие между видом технической документации и ее назначением Вид документа А. Руководство пользователя Б. Техническое задание В. Технический регламент Г. Инструкция по эксплуатации Назначение 1. Описание правил эксплуатации системы. 2. Требования к разработке и внедрению системы. 3. Нормативные требования и стандарты, обязательные к применению. 4. Пошаговые действия для работы с системой конечным пользователем.		ОПК-4
	Ответ:	А — 4 Б — 2 В — 3 Г — 1	
20	Установите соответствие между видом стандарта и его характеристикой Тип стандарта А. Международные стандарты Б. Национальные стандарты В. Отраслевые стандарты Г. Внутренние стандарты организации Характеристика 1. Правила и нормы, разработанные внутри конкретной организации. 2. Общепринятые нормы, применяемые во многих странах. 3. Стандарты, установленные на уровне конкретной страны (например, ГОСТ Р). 4. Требования и нормы, применяемые в конкретной отрасли промышленности.		ОПК-4
	Ответ:	А — 2 Б — 3 В — 4 Г — 1	
21	Установите правильную последовательность этапов внедрения системы электронного документооборота в организации 1. Запуск системы в промышленную эксплуатацию. 2. Обучение сотрудников работе с системой. 3. Анализ текущих процессов документооборота. 4. Настройка системы и адаптация под требования организации. 5. Подбор и выбор программного обеспечения для СЭД.		ОПК-4
	Ответ:	3 → 5 → 4 → 2 → 1	
22	Установите правильную последовательность действий при разработке технической документации 1. Рецензирование и корректировка текста. 2. Утверждение документа руководителем. 3. Определение цели и структуры документа. 4. Сбор и систематизация информации. 5. Написание черновика документа.		ОПК-4
	Ответ:	3 → 4 → 5 → 1 → 2	
23	Установите правильную последовательность этапов создания электронного документа в системе электронного документооборота 1. Подписание документа электронной подписью. 2. Маршрутизация документа по цепочке согласования. 3. Сохранение документа в электронном архиве. 4. Создание электронного файла документа. 5. Отправка документа адресату (при необходимости).		ОПК-4
	Ответ:	4 → 2 → 1 → 5 → 3	

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 отчёт пришлю 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».		УК-4
	Ответ:	Я вас понимаю, давайте тогда зафиксируем конкретную дату - к примеру, послезавтра до 16:00, чтобы я мог закрыть отчетность.	
8	Опишите последовательность действий специалиста при разработке стандарта обработки входящих электронных документов в организации. Какие ключевые этапы и требования безопасности следует включить в такой стандарт?		ОПК-4
	Ответ:	При разработке стандарта обработки входящих электронных документов необходимо: 1. Собрать требования пользователей и проанализировать текущие бизнес-процессы. 2. Изучить существующую нормативную базу в области электронного документооборота и защиты информации. 3. Разработать проект стандарта, включив в него: порядок приема и регистрации документов, маршрутизацию по исполнителям, сроки обработки, требования к электронной подписи и разграничению доступа. 4. Согласовать проект с заинтересованными сторонами и утвердить. 5. Обеспечить контроль исполнения и регулярный аудит соответствия системы требованиям стандарта.	
9	Перечислите обязательные реквизиты, которые должны быть указаны в техническом задании на разработку автоматизированной системы защиты информации. Почему их наличие критично для разработки технической документации?		ОПК-4
	Ответ:	В техническом задании на разработку автоматизированной системы защиты информации (АСЗИ) должны быть указаны: 1. Наименование системы и область применения. 2. Цели и задачи создания системы. 3. Требования к системе в целом и к отдельным подсистемам. 4. Требования к защите информации (класс защищенности, методы и средства защиты). 5. Состав и содержание работ по созданию системы. 6. Порядок контроля и приемки системы. Наличие этих реквизитов обеспечивает однозначное понимание требований всеми участниками разработки и является основой для последующей оценки соответствия созданной системы заявленным требованиям.	
10	В компании внедряется новая система электронного документооборота. Какие изменения необходимо внести в локальные нормативные акты организации (инструкции, стандарты, регламенты), и какие новые документы следует разработать?		ОПК-4
	Ответ:	Необходимо: 1. Внести изменения в Инструкцию по делопроизводству (дополнить разделы об электронных документах, маршрутизации и хранении). 2. Разработать Регламент работы в системе электронного документооборота (с правилами создания, согласования, подписания и отправки документов). 3. Разработать Инструкцию для пользователей СЭД (пошаговое руководство по работе с системой). 4. Внести изменения в Положение о защите персональных данных и коммерческой тайне (в части обработки электронных документов).	
11	Какие требования к оформлению технической документации предъявляет ГОСТ 2.105-95 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам»? Перечислите основные правила выполнения текстовых документов.		ОПК-4
	Ответ:	ГОСТ 2.105-95 устанавливает: 1. Текст должен выполняться на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. 2. Цвет шрифта – черный, высота букв и цифр – не менее 2,5 мм. 3. Абзацный отступ должен быть равен 15-17 мм. 4. Разделы и подразделы нумеруются арабскими цифрами, в конце номера точка не ставится. 5. Таблицы и иллюстрации нумеруются сквозной нумерацией (в пределах всего документа или раздела). 6. Ссылки на использованные источники приводятся в квадратных скобках.	
12	В ходе аудита системы электронного документооборота выявлено несоответствие требованиям разработанного внутреннего стандарта по срокам обработки входящих документов. Предложите алгоритм действий для устранения нарушения и документирования корректирующих мероприятий.		ОПК-4

	Ответ: Алгоритм действий: 1. Зафиксировать нарушение в акте внутреннего аудита. 2. Провести анализ причин нарушения (недостаток ресурсов, неэффективная маршрутизация, человеческий фактор). 3. Разработать план корректирующих мероприятий (изменение маршрутов, дополнительное обучение, перераспределение обязанностей). 4. Утвердить план у руководителя и издать соответствующий приказ. 5. Внести изменения в регламент работы СЭД (если требуется корректировка сроков или процессов). 6. Провести повторный контроль (аудит) для проверки эффективности принятых мер.	
13	Составьте план-график разработки технической документации для проекта создания корпоративной системы электронного документооборота. Укажите этапы, продолжительность (в неделях) и ответственных лиц. Ответ: 1. Этап 1: Сбор требований и анализ (2 недели, руководитель проекта). 2. Этап 2: Разработка технического задания (3 недели, системный аналитик). 3. Этап 3: Разработка проектной документации (4 недели, разработчики). 4. Этап 4: Согласование и утверждение документации (1 неделя, руководитель проекта и заказчик). 5. Этап 5: Разработка эксплуатационной документации (руководства пользователя, инструкции) параллельно с разработкой системы (2 недели, технический писатель).	ОПК-4
14	Разработайте проект локального акта «Порядок уничтожения черновиков и временных файлов, содержащих персональные данные». Пропишите срок хранения, ответственное лицо и состав Акта уничтожения. Итог оформите в виде выписки из Инструкции по делопроизводству. Ответ: 1. Срок хранения: временные файлы с персональных данных уничтожаются автоматически через 24 часа с момента закрытия сессии; ручное уничтожение — еженедельно по пятницам до 17:00. 2. Ответственное лицо: системный администратор (назначается приказом руководителя ИТ-отдела). 3. Состав Акта уничтожения: дата, перечень уничтоженных файлов (имена, пути), способ уничтожения (безвозвратное удаление с перезаписью), подписи ответственного и комиссии (не менее 2 чел.). Итоговый документ: Выписка оформляется на бланке организации, подписывается начальником отдела и заверяется печатью (при наличии).	ОПК-4

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет пятый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Охарактеризуйте публичные выступления как форму делового общения	Ответ: Публичные выступления как форма делового общения представляют собой целенаправленное монологическое воздействие оратора на аудиторию с целью передачи информации, убеждения или побуждения к действию, которое строится по законам риторики и требует четкой структурно-логической организации (вступление, основная часть, заключение). Главное отличие публичного выступления от других форм делового общения заключается в его официальном характере, высокой степени формализации языка, обязательной обратной связи с аудиторией (вербальной и невербальной) и необходимости адаптации содержания под уровень подготовки и ожидания слушателей для достижения конкретного прагматического результата.	УК-4
2	Назовите основные этапы подготовки и проведения деловой беседы	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.	УК-4
3	В чем разница между открытыми и закрытыми вопросами в деловом общении? Приведите примеры	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.	УК-4
4	Какие приемы установления и поддержания контакта с аудиторией существуют при публичном выступлении?	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.	УК-4

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)?		УК-4

	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.	
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	Что такое техническая документация и каковы ее основные виды в области прикладной информатики и защиты информации? Ответ: Техническая документация — это совокупность документов, используемых при проектировании, создании, эксплуатации и сопровождении информационных систем и средств защиты информации. К основным видам относятся техническое задание, проектная документация, эксплуатационная документация (руководства пользователя, инструкции) и технологическая документация. Ее разработка регламентируется стандартами ЕСКД, ЕСТД и другими нормативными документами.	ОПК-4
17	Какие нормативные документы регламентируют оформление технической документации в Российской Федерации? Ответ: Основу нормативного регулирования составляют государственные стандарты (ГОСТы) Единой системы конструкторской документации (ЕСКД) и Единой системы технологической документации (ЕСТД). Ключевыми являются ГОСТ 2.105-95 (общие требования к текстовым документам), ГОСТ 2.106-96 (текстовые документы) и ГОСТ 2.004-88 (электронные документы). Дополнительно применяются отраслевые стандарты и стандарты организации.	ОПК-4
18	Каковы основные требования к содержанию и структуре технического задания на разработку информационной системы? Ответ: Техническое задание должно содержать наименование системы, цели и задачи ее создания, требования к системе в целом и ее отдельным подсистемам, требования к защите информации, состав и содержание работ, порядок контроля и приемки. Этот документ является основой для разработки всей последующей проектной документации. Структура ТЗ определяется стандартами и согласовывается с заказчиком.	ОПК-4
19	Что такое стандарт организации и какова процедура его разработки и утверждения? Ответ: Стандарт организации — это локальный нормативный документ, устанавливающий правила и нормы для внутреннего применения в конкретной организации. Процедура его разработки включает сбор требований, анализ существующей нормативной базы, создание проекта, его согласование с заинтересованными сторонами и утверждение руководителем. Разработанный стандарт применяется для упорядочения деятельности в области документооборота и защиты информации.	ОПК-4
20	Каким образом осуществляется документооборот при разработке и согласовании технической документации? Ответ: Документооборот включает регистрацию входящих заявок на разработку, формирование проектов документов, их маршрутизацию по цепочке согласования, регистрацию исходящих версий, хранение утвержденных документов в архиве. Все этапы должны фиксироваться в системе электронного документооборота для обеспечения контроля версий. Это позволяет обеспечить прозрачность процесса и сохранение всей истории разработки.	ОПК-4

21	Какие требования предъявляются к оформлению текстовых документов в соответствии с ГОСТ 2.105-95?	ОПК-4
	Ответ: Текстовые документы выполняются на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала, цвет шрифта — черный, высота букв и цифр — не менее 2,5 мм, абзацный отступ — 15-17 мм. Разделы и подразделы нумеруются арабскими цифрами без точки в конце номера, таблицы и иллюстрации нумеруются сквозной нумерацией. Ссылки на использованные источники оформляются в квадратных скобках.	
22	Какова роль электронной подписи в документообороте технической документацией и какие виды электронных подписей существуют?	ОПК-4
	Ответ: Электронная подпись придает электронному документу юридическую силу, равную собственноручной подписи на бумажном носителе, что является критическим для документационного обеспечения управления. Закон выделяет простую, усиленную неквалифицированную и усиленную квалифицированную электронные подписи. При обмене технической документацией с государственными органами и в системах защиты информации применяется усиленная квалифицированная электронная подпись.	
23	Какие виды инструкций по эксплуатации информационных систем должны быть разработаны и каково их содержание?	ОПК-4
	Ответ: Разрабатываются инструкция по эксплуатации системы в целом, инструкции для администраторов и пользователей, а также инструкции по обеспечению безопасности информации. Их содержание должно включать описание назначения и функций системы, порядок запуска и работы, действия в аварийных ситуациях и правила обслуживания. Основная цель - обеспечить правильную и безопасную эксплуатацию системы конечными пользователями.	
24	Как осуществляется разработка внутренних стандартов по защите информации в организации?	ОПК-4
	Ответ: Разработка начинается с анализа требований законодательства (Федеральные законы, постановления Правительства) и оценки текущих угроз. Затем формируется проект стандарта, который включает политику безопасности, порядок обработки и защиты информации, а также правила разграничения доступа. Стандарт согласовывается с юридической службой и утверждается руководителем организации.	
25	Какие требования предъявляются к маршрутизации документов в системе электронного документооборота?	ОПК-4
	Ответ: Маршрутизация должна обеспечивать прохождение документа по всем этапам согласования и утверждения в соответствии с разработанным регламентом. Каждый этап должен фиксироваться с указанием даты, времени и ответственного лица. Это обеспечивает контроль исполнения и прозрачность процессов обработки документов.	
26	Каков порядок внесения изменений в техническую документацию и как это документируется?	ОПК-4
	Ответ: Изменения вносятся на основании служебной записки или акта о необходимости корректировки с обоснованием причин. Разрабатывается новая версия документа или лист изменений, который согласовывается с разработчиками и утверждается руководителем. Все версии документов сохраняются в архиве для обеспечения возможности отслеживания истории изменений.	
27	Что такое регламент электронного документооборота и какие разделы он должен содержать?	ОПК-4
	Ответ: Регламент электронного документооборота - это локальный нормативный акт, устанавливающий правила работы с электронными документами в организации. Он должен содержать: порядок регистрации, маршрутизации, подписания, отправки, контроля исполнения и архивного хранения электронных документов. Также регламент определяет полномочия и ответственность участников процессов.	
28	Какие требования к защите информации должны быть включены в техническую документацию на автоматизированную систему?	ОПК-4
	Ответ: В техническую документацию включаются требования к классу защищенности системы, перечень защищаемой информации, методы и средства защиты (криптографические, антивирусные, разграничение доступа), а также правила аудита и регистрации событий безопасности. Все требования должны соответствовать нормативным документам ФСТЭК России и ФСБ России. Эти требования обязательны для обеспечения безопасности обрабатываемой информации.	
29	Как осуществляется документирование процесса аудита и контроля качества технической документации?	ОПК-4
	Ответ: Документирование аудита включает составление плана проверок, актов и отчетов о выявленных несоответствиях и нарушениях. По результатам аудита разрабатываются корректирующие мероприятия, которые утверждаются руководителем и контролируются по срокам исполнения. Все документы подлежат регистрации и хранению в установленном порядке.	
30	Какие меры обеспечивают юридическую силу электронных документов в системе документооборота и как это отражается в технической документации?	ОПК-4
	Ответ: Юридическая сила обеспечивается использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, применением сертифицированных средств криптографической защиты информации и соблюдением правил документооборота. В технической документации эти меры фиксируются в разделе требований к средствам защиты информации. Это гарантирует правовую защиту интересов всех сторон при обмене документацией.	

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 в устной и письменной формах с соблюдением норм государственного языка Российской Федерации 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

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

Индикатор достижения компетенции: ОПК-4.2 Участвует в разработке технической документации, связанной с профессиональной деятельностью.

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 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

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