

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
экономической теории и мировой экономики
Т.Н. Гоголева
подпись, расшифровка подписи
12.05.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.01 Современные технологии документооборота и
профессиональных коммуникаций**

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 38.03.01 Экономика
- 2. Профиль подготовки:** Экономика рынков
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра экономической теории и мировой экономики
- 6. Составители программы:** Юрова Е.С., ст. преп.
- 7. Рекомендована:** Научно-методическим советом экономического факультета ВГУ от 21.04.2022 г., протокол №4
- 8. Учебный год:** 2025/2026 **Семестр:** 8

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является:

- применение современных технических средств и информационно-коммуникационных технологий для решения аналитических и прикладных задач и организации системы документооборота.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать представление об использовании современной информационной системы;

- сформировать знания о методах сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа;

- ознакомить с порядком составления итоговых документов с использованием современных информационных технологий;

- сформировать умения использовать вспомогательную технику и различные виды телекоммуникационной связи для решения аналитических и прикладных задач, при планировании, обсуждении и организации встреч с заинтересованными сторонами;

- сформировать умения организовать систему документооборота с использованием современных видов организационной техники.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (вариативной) блока Б1, дисциплина по выбору.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Коды	Индикаторы	Планируемые результаты обучения
ПК-4	Способен использовать для решения аналитических и прикладных задач современные технические средства и информационные технологии	ПК-4.1	Применяет информационно-коммуникационные технологии для поиска и обмена необходимой социально-экономической информацией для решения аналитических и прикладных задач	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – современные технические средства и информационные технологии, используемые при решении профессиональных задач; – современные коммуникативные технологии и специфику информационно-коммуникативных процессов. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – применять современные технические средства и информационные технологии при решении профессиональных задач; – применять основными коммуникативными технологиями при решении профессиональных задач, применяя при этом современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками использования современных технических средств и информационными технологиями при решении профессиональных задач.
		ПК-4.2	Использует современную информационную систему и организует систему документооборота в организации с	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – современные тенденции развития информационных технологий в области организации системы документооборота; – особенности использования систем электронного документооборота. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать информационное обеспече-

			использованием современных видов организационной техники	ние своей профессиональной деятельности и организовывать систему документооборота в организации с использованием современных видов организационной техники.
--	--	--	--	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3/108.

Формы промежуточной аттестации – зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	8 семестр
Аудиторные занятия	52	52
в том числе:	лекции	26
	практические	26
	лабораторные	-
Самостоятельная работа	56	56
в том числе: курсовая работа		
Форма промежуточной аттестации (зачет)		
Итого:	108	108

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Организация документооборота организации	<p>Понятие документа, классы документов, связанные с выполнением функций управления и деловыми процессами. Признаки и структура документа. Документирование. Функции документа. Унификация и стандартизация документов. Унифицированные системы документации. Документооборот, делопроизводство. Модели делопроизводства. Систематизация и обеспечение сохранности документов.</p> <p>Организационно-распорядительные документы: понятие, назначение, основные виды (организационные, распорядительные, справочные). Типы документов: подлинник, копия, дубликат, выписка, их назначение. Порядок оформления и выдачи копий и дубликатов документов, выписок из них.</p> <p>Регистрация документов: понятие, цели, задачи, места регистрации различных категорий документов. Системы и формы регистрации (журнальная, карточная, автоматизированная), их достоинства и недостатки. Показатели, вводимые в регистрационные формы. Особенности регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. Состав выполняемых работ при отправке исходящих документов: проверка правильности оформления, наличия приложений, адресата, сортировка по адресатам и видам отправок, составление описи рассылки. Традиционный способ отправки документов (почтой). Контроль исполнения документов: понятие, назначение, виды. Принципы организации</p>	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/

		контроля. Сроки исполнения: типовой, индивидуальный. Технология ведения контроля. Анализ исполнения документов в учреждении.	
1.2	Системы информационной поддержки управления документами и бизнес-процессами.	Введение в электронный документооборот. Документ и электронный документ. Форматы электронных документов. Преимущества электронных документов. Понятие об электронном документообороте. Основные задачи организации системы электронного документооборота (СЭДО). Этапы развития СЭДО. Классы СЭДО. Главное назначение СЭД. Преимущества электронного документооборота. Основные свойства систем электронного документооборота: открытость, высокая степень интеграции с прикладным программным обеспечением (ПО, особенности хранения документов, маршрутизация документов, разграничение доступа, отслеживание версий и подвесий документов, наличие утилит просмотра документов разных форматов, аннотирование документов, поддержка различных клиентских программ.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
1.3	Подходы к автоматизации документооборота, варианты выбора платформы	Варианты решения задач автоматизации документооборота. Проблема единства информационной системы и интеграции СЭД в инфраструктуру корпоративной ИС. Краткий обзор рынка и классификация платформ, представленных на рынке. Факторы, влияющие на выбор базовой платформы.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
1.4	Классификация функций приложений автоматизации документооборота	Классификация функций приложений автоматизации документооборота. Подсистема архива документов, управления контентом и средства структуризации. Подсистема организации учетной картотеки. Подсистема учета и реализации бизнес-логики обработки документов (на примере автоматизации делопроизводства). Подсистема маршрутизации документов и управления заданиями. Подсистема управления бизнес-процессами. Подсистема навигации. Подсистема поиска, отчетности и управления знаниями. Подсистема управления записями.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
1.5	Современные технологии профессиональных коммуникаций	Формы коммуникативного действия: подражание, сотрудничество, управление (А. В.Соколов). Структура коммуникативного процесса: коммуникативная ситуация, коммуникативная позиция, коммуникатор и реципиент, канал, цели, нормы и стили коммуникации. Коммуникативные барьеры (технологические, логические, семантические, стилистические, фонетические, социокультурные, психологические и др.) и способы их преодоления. Современные коммуникативные технологии в организации. Модели коммуникативной активности. Сетевые коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации организации. Кризисные коммуникации. Коммуникативные технологии ведения переговоров. Цели и условия переговорного процесса. Организационная сторона переговоров: место, время, состав участников и назначение. Критерии и условия эффективности переговоров.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
1.6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование,	«Электронный университет ВГУ». – Режим

		опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, выход из контакта, анализ результатов. Барьеры в деловых коммуникациях.	доступа - https://edu.vsu.ru/
1.7	Деловые презентации и публичные выступления	Понятие о деловой презентации. Особенности организации публичных выступлений. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Методы развития темы. Интерактивное общение с аудиторией. Подготовка выступления. Структура выступления. Применение информационно-коммуникационных технологий и современных технических средств для подготовки и демонстрации презентации.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2. Практические занятия			
2.1	Организация документооборота в организации	Унификация и стандартизация деловой документации. Системы документации. Классификация деловой документации. Правила оформления реквизитов бланка и их расположения на стандартном формате бумаги, размеры полей. Формуляр-образец группы документов, принадлежащих к одной системе. Проектирование бланков документов организации. Состав, оформление, изготовление, хранение бланков организации.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2.2	Системы информационной поддержки управления документами и бизнес-процессами.	Технологии электронного управления документами. Системы автоматизации документопотока: офисной автоматизации (коллективные и индивидуальные); системы управления электронными документами (электронные архивы); системы управления документооборотом.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2.3	Подходы к автоматизации документооборота, варианты выбора платформы	Оценка потребности в системах электронного делопроизводства и документооборота. Состав и содержание операций автоматизированного ввода потоков входящих документов. Решение автоматизированными средствами наиболее актуальных делопроизводственных задач организаций. Основные типы СЭД. Системы автоматизации документопотока: офисной автоматизации (коллективные и индивидуальные); системы управления электронными документами (электронные архивы); системы управления документооборотом. Особенности организации СЭД коллективной обработки документов на принципах технологии "groupware". Особенности организации СЭДО, ориентированных на использование "docflow" технологии. Обзор основных систем документооборота, представленных в России.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2.4	Классификация функций приложений автоматизации документооборота	Классификация функций приложений автоматизации документооборота. Подсистема архива документов, управления контентом и средства структуризации. Подсистема управления записями, MOREQ. Организация метаданных. Интеграция с офисными приложениями. Средства загрузки документов Data Capturing. Примеры средств организации архива документов в различных классах ПО.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2.5	Современные технологии профессиональных коммуникаций	Диалогическая и монологическая коммуникация. Основные способы передачи информации: вербальная и невербальная коммуникация. Современные коммуникативные технологии в экономике. Сферы применения коммуникативных	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/

		технологий: брендинг, кризисные связи с общественностью, создание благоприятного имиджа, выстраивание отношений с инвесторами и др. Модели коммуникативной активности: «паблик рилейшнз», агитация, пропаганда, реклама, паблисити, лоббизм, маркетинг. Сетевые коммуникации. Имидж и деловая репутация в системе каналов корпоративной информации. Внешние и внутренние коммуникации организации. Технологии коммуникативного воздействия на целевые аудитории: создание легенды, участие в социальных проектах, лоббизм и др. Кризисные коммуникации. Управление конфликтом. Коммуникативные технологии ведения переговоров.	u/
2.6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/
2.7	Деловые презентации и публичные выступления	Подготовка публичного выступления и презентации с использованием современных технических средств и информационных технологий.	«Электронный университет ВГУ». – Режим доступа - https://edu.vsu.ru/

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)			
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Всего
1	Организация документооборота в организации	4	4	8	16
2	Системы информационной поддержки управления документами и бизнес-процессами.	4	2	8	14
3	Подходы к автоматизации документооборота, варианты выбора платформы	4	4	8	16
4	Классификация функций приложений автоматизации документооборота	4	4	8	16

5	Современные технологии профессиональных коммуникаций	4	4	8	16
6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	4	4	8	16
7	Деловые презентации и публичные выступления	2	4	8	14
	Итого:	26	26	56	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Практические занятия позволяют развивать у обучающихся творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к семинарскому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. В первую очередь, изучение рекомендованной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Обучающимся следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар, продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.

Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучаемые могут обращаться за методической помощью к преподавателю. На консультации обучающимся необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Самостоятельная работа обучаемого является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа обучаемого над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Обучаемые могут дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Самостоятельная работа обучаемого может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- составление тезисов по заданным темам;
- выполнение творческих заданий;
- работу со справочной и методической литературой;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- участие в текущем опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение пройденного учебного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;

- подготовки к заданиям, тестированию и т.д.;
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателем.
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:
- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
 - внимательно прочитать рекомендованную литературу;
 - составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Гринберг, А. С. Документационное обеспечение управления : учебник / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 391 с. : табл., граф., ил., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031 . – Библиогр.: с. 382-383. – ISBN 978-5-238-01770-9. – Текст : электронный.
2	Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 116 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098 . – Библиогр.: с. 111-112 – Текст : электронный.
3	Организация и технология документационного обеспечения управления: электронное учебное пособие : учебное пособие : [16+] / сост. С. Е. Мишенин ; Кемеровский государственный университет, Институт истории, государственного управления и международных отношений [и др.]. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. – 478 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481592 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2149-0. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1	Колкер, А. Б. Технологии сетевых коммуникаций : учебно-методическое пособие : [16+] / А. Б. Колкер ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. – 92 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576690 . – ISBN 978-5-7782-2870-2. – Текст : электронный.
2	Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот : учебник / А. Г. Фабричнов, А. С. Дёмушкин, Т. В. Кондрашова, Н. Н. Куняев. – Москва : Логос, 2011. – 452 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84996 . – ISBN 978-5-98704-541-1. – Текст : электронный.
3	Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861 . – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст : электронный.
4	Лёвкина (Вылегжанина), А. О. Прикладные информационные технологии в экономике : учебное пособие : [16+] / А. О. Лёвкина (Вылегжанина). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 245 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446662 . – Библиогр.: с. 237-240. – ISBN 978-5-4475-8699-7. – DOI 10.23681/446662. – Текст : электронный.

5	Провалов, В. С. Информационные технологии управления : учебное пособие / В. С. Провалов. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 374 с. – (Экономика и управление). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69111 . – ISBN 978-5-9765-0269-7. – Текст : электронный.
6	Смирнова, Г. Н. Электронные системы управления документооборотом : учебное пособие / Г. Н. Смирнова. – Москва : Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. – 115 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90954 . – ISBN 5-7764-0399-5. – Текст : электронный.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Ресурс
1	Электронная библиотека ВГУ. Режим доступа - https://lib.vsu.ru
2	ЭБС «Издательства «Лань» . Режим доступа - http://www.e.lanbook.com
3	ЭБС «Университетская библиотека Online». Режим доступа - https://biblioclub.ru/
4	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»/LMC Moodle». Режим доступа - https://edu.vsu.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Смирнова, Г. Н. Проектирование электронных систем управления документооборотом: практикум по курсу : учебное пособие / Г. Н. Смирнова ; Международный консорциум «Электронный университет», Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, Евразийский открытый институт. – Москва : Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. – 127 с. : ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90461 . – ISBN 5-7764-0451-7. – Текст : электронный.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Программа курса реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

Образовательный процесс по дисциплине поддерживается средствами электронной информационно-образовательной среды Университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплины (Образовательный портал "Электронный университет ВГУ". Режим доступа - <https://edu.vsu.ru/>), к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе, через личный кабинет обучающегося и преподавателя. Взаимодействие между участниками образовательного процесса реализуется, в том числе посредством сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебные аудитории для проведения учебных занятий (лекционных, практических), оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная мебель, проектор, экран для проектора, компьютер с возможностью подключения к сети "Интернет", проводной микрофон, комплект активных громкоговорителей.

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1	Организация документооборота в организации	ПК-3	ПК-3.1	Перечень дискуссионных тем, практическое задание
2	Системы информационной поддержки управления документами и бизнес-процессами.	ПК-3	ПК-3.1	Перечень дискуссионных тем, доклад
3	Подходы к автоматизации документооборота, варианты выбора платформы	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2	Перечень дискуссионных тем
4	Классификация функций приложений автоматизации документооборота	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2	Перечень дискуссионных тем, практическое задание
5	Современные технологии профессиональных коммуникаций	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2	Перечень дискуссионных тем, доклады
6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2	Перечень дискуссионных тем, практическое задание
7	Деловые презентации и публичные выступления	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2	Творческое задание
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов к зачету

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

20.1.1 Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

Тема 1. Организация документооборота в организации

1. Понятие документа, документооборота и потока документов.
2. Классификация деловой документации.
3. Проектирование бланков документов организации.
4. Организация документооборота.
5. В чем заключается необходимость перехода к безбумажной технологии управления?
6. Каковы основные концепции перехода к безбумажной технологии управления?

Тема 2. Системы информационной поддержки управления документами и бизнес-процессами.

1. Какие показатели оценки потоков информации используют при проектировании информационных систем?
2. Что такое бизнес-процесс? Какие классы бизнес-процессов характерны для экономических систем?

3. Что такое документооборот, его связь с функциями управления и бизнес-процессами, типы документооборота.
4. Назовите классификацию систем электронного документооборота.
5. Тенденции развития систем электронного документооборота. Рынок СЭД.
6. Стандарты в области электронного документооборота (EDI). документооборота.
7. Каковы преимущества использования ЭД?

Тема 3. Подходы к автоматизации документооборота, варианты выбора платформы

1. Перечислите основные принципы внедрения системы электронного документооборота.
2. Требования к системе электронного документооборота предприятия. Какие требования предъявляются к программному обеспечению составления ЭД?
3. Организационные вопросы внедрения СЭД.
4. Эффективность самостоятельной разработки СЭД.
5. Количественные и качественные оценки эффективности СЭД.

Тема 4. Классификация функций приложений автоматизации документооборота

1. Назначение и функции, выполняемые системой электронного документооборота (СЭДО)?
2. Какие этапы в развитии концепции СЭДО можно выделить?
3. Какие классы СЭДО применяются в настоящее время?
4. Какие особенности в функционировании СЭДО на основе использования технологии ЭП можно выделить, приведите примеры?
5. На чем основывается работа СЭДО, использующая технологию "docflow", приведите примеры.

Тема 5. Современные технологии профессиональных коммуникаций

1. Формы коммуникативного действия.
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
4. Современные коммуникативные технологии в организации.
5. Внешние и внутренние коммуникации организации.
6. Сетевые коммуникации.
7. Коммуникативные технологии ведения переговоров.
8. Основные способы передачи информации.

Тема 6. Деловая беседа как ведущая форма коммуникации

1. Основные способы и приемы ведения деловой беседы.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. Способы удержания внимания собеседника/аудитории.
4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
5. Основные проблемы применения технологий профессиональных коммуникаций.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач в области технологий документооборота и профессиональных коммуникаций.	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины, однако допускает ошибки при интерпретировании фактов в понятиях изученного материала.	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
Обучающийся в основном знает базовые понятия, теории, модели, рассматриваемые в курсе, однако полученные знания основных теоретических и эмпирических исследований фрагментарны. Ответы представляют собой хотя и правильные, но отдельные,	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>

разрозненные мысли.		
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания дисциплины, допускает грубые ошибки. Материал излагается бессистемно, ответы содержат частые повторения, включает материал, не имеющий прямого отношения к вопросам.	–	<i>Неудовлетворительно</i>

20.1.2 Практическое задание

1. Технология написания деловых писем.

Составьте письмо-просьбу в гостиничный комплекс «Приморская» с указанием реквизитов «Адресат», «Подпись».

Организации АО «Спецстрой» нужно заказать одноместный номер прибывающему в командировку в Сочи специалисту из Воронежского филиала компании – Борисову Олегу Павловичу. Командировка планируется с 23 по 30 июня текущего года. Вопросы организации приема командировочных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Петрова А.А. Плата за проживание будет произведена Борисовым О.П. за наличный расчет.

2. Сравнить решения для автоматизации документооборота СЭД ТЕЗИС с Directum

Вы выступаете в роли нескольких персон: секретаря, директора и сотрудника сторонней организации. Вам предстоит:

- от имени секретаря найти по известным атрибутам электронный документ;
- отправить документ по типовому маршруту на согласование;
- от имени директора согласовать документ и поставить электронную цифровую подпись (ЭЦП);
- от имени секретаря выгрузить документ в формате структурированного электронного документа (ESD);
- от имени сотрудника сторонней организации открыть документ, сохраненный в структурированном формате, утилитой overdoc, ознакомиться с документом и ЭЦП;
- от имени секретаря занести документ обратно в систему со всеми подписями.

3. Деловая беседа

Организуется деловая беседа двух человек, начинающих диалог о рынке нефтепродуктов. Второй собеседник должен поддержать разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это нужно ненавязчиво. Результаты выполнения задания обсудить на семинаре. Проанализировать, какой из коммуникативных барьеров оказывает наиболее сильное отрицательное влияние на педагогическое общение?

4. Переговоры.

Один собеседник вносит предложение по цене. Второй собеседник не согласен с данным предложением и заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, которая предложила меньшую цену и более выгодные сроки». Как вы ответите на эти возражения, если сделка для вас очень важна?

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся выполнил задание согласно требованиям, соблюдены правила оформления.	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
Обучающийся выполнил задание согласно требованиям, есть недочеты в оформлении, работа не полностью отражает, раскрывает поставленные задачи.	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
Обучающийся выполнил задание согласно требованиям, имеются серьезные нарушения правил оформления, работа не полностью раскрывает поставленные задачи.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>
Обучающийся выполнил задание частично, имеются серьезные нарушения правил оформления, не полностью раскрыты поставленные задачи.	–	<i>Неудовлетворительно</i>

20.1.3 Творческое задание

Выполнение творческого задания предполагает изучение различных аспектов современных коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, подготовку обучающимися выступлений с использованием электронной презентации.

1. Профессиональная адаптация в информационном обществе.
2. Навыки работы в Интернет как компонент информационной культуры.
3. Компьютерная этика: основные проблемы.
4. Компьютерные преступления.
5. Этические правила работы с информацией.
6. Проблема ответственности при работе с информацией.
7. Информационные технологии в профессиональной деятельности экономиста.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и практическом уровнях, с корректным использованием терминологии в контексте ответа. Логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. Представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде фактов, современных социально-экономических процессов, конкретных статистических данных и т. п.).	<i>Отлично</i>
Собственная точка зрения (позиция) при раскрытии проблемы представлена с неточностями. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании социально-экономической терминологии в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на фактологическую базу.	<i>Хорошо</i>
При раскрытии проблемы расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция). Проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). Слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой фактологическую базу или её отсутствие.	<i>Удовлетворительно</i>
Не прослеживается собственная точка зрения (позиция) при раскрытии проблем. Проблема раскрыта слабо, без использования терминологии. Не аргументировано собственное мнение. / Работа не предоставлена.	<i>Неудовлетворительно</i>

20.1.4 Темы докладов

1. Приоритетные направления развития инфокоммуникационных технологий в России.
2. Роль ИКТ в становлении и развитии единого мирового экономического пространства.
3. Технологическая оснащенность экономической сферы общества.
4. Информационно-коммуникативные технологии как основа новой экономики знаний.
5. Коммуникативные технологии в экономике и бизнесе.
6. Роль коммуникативных технологий в становлении электронного бизнеса.
7. Коммуникативные технологии в социально-экономическом развитии российского общества.
8. Связи с общественностью как инструмент интеграции предприятия в общество.
9. Роль ИКТ в формировании спроса.
10. Применение ИКТ для получения конкурентных преимуществ.
11. Особенности электронной деловой коммуникации в сети интернет.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Выполнены все требования к подготовке доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	<i>Отлично</i>

Основные требования к подготовке доклада выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	<i>Хорошо</i>
Имеются существенные отступления от требований к подготовке доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.	<i>Удовлетворительно</i>
Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	<i>Неудовлетворительно</i>

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

20.2.1 Перечень вопросов к зачету

1. Понятие документа, документооборота и потока документов.
2. Цели внедрения электронного документооборота.
3. Тенденции развития систем электронного документооборота. Рынок СЭД.
4. Стандарты в области электронного документооборота (EDI).
5. Место СЭД в информационной системе предприятия.
6. Типы СЭД. Система делопроизводства и система электронного документооборота.
7. Классификация автоматизированных систем делопроизводства и электронного документооборота.
8. Типы технологий электронного управления документами (ЭУД).
9. Документ в информационной системе. Типы документов в информационной системе: бумажный документ, образ документа, электронный документ, структурированные документы, XML – представление.
10. Специфика документа в СЭД. Сложные документы. Документ в делопроизводстве.
11. Документ в СЭД. Рождение. Становление. Публикация. Архивирование.
12. Поддержка жизненного цикла в различных СЭД. Хранилище атрибутов документов. Хранилище самих документов.
13. Концепции безбумажной технологии управления.
14. Типовые компоненты СЭД: хранилище карточек (атрибутов) документов; хранилище документов; компоненты, осуществляющие бизнес-логику системы.
15. Компоненты функциональности СЭД. Управление документами в хранилище. Поиск документов. Маршрутизация и контроль исполнения. Отчеты. Администрирование.
16. Методы сортировки документов в СЭД.
17. Основные функции СЭД. Типовые требования к СЭД.
18. Преимущества внедрения системы электронного документооборота.
19. Причины автоматизации. Выбор системы автоматизации.
20. Архивы электронных документов.
21. Феномен коммуникативных технологий.
22. Теоретические модели современных коммуникаций.
23. Формы коммуникационной деятельности.
24. Связь коммуникации с информацией.
25. Представление коммуникации как о процессе и структуре.
26. Коммуникативный процесс и его составляющие.
27. Стандартная модель коммуникативного процесса.
28. Технологии речевых коммуникаций.
29. СКТ в профессиональной деятельности.
30. Сетевые коммуникации.
31. Внешние и внутренние коммуникации организации.
32. Коммуникативные технологии ведения переговоров.
33. Основные способы и приемы ведения деловой беседы.
34. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
35. Особенности организации публичных выступлений.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач в области технологий документооборота и профессиональных коммуникаций.	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины, однако допускает ошибки при интерпретировании фактов в понятиях изученных концепций.	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
Обучающийся в основном знает базовые понятия, теории, модели, рассматриваемые в курсе, однако полученные знания фрагментарны. Ответы представляют собой хотя и правильные, но отдельные, разрозненные мысли.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания дисциплины, допускает грубые ошибки. Материал излагается бессистемно, ответы содержат частые повторения, включает материал, не имеющий прямого отношения к вопросам.	–	<i>Неудовлетворительно</i>