

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 09:38:25  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.02.05. Деловые коммуникации  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление  
(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026  
Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Качан Светлана Михайловна, старший преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования*

**Заведующий кафедрой:**

Хасанова Елена Викторовна, канд. экон. наук, заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.05. Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол № 10 от «17» марта 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Дисциплина Б1.О.02.05. Деловые коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции**	Наименование Компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
-	ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Осуществляет документационное обеспечение взаимодействий органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе соблюдения норм этики делового общения и служебного поведения	<b>Знать:</b> нормы этики делового общения и служебного поведения, правила коммуникации органов власти с гражданами и организациями. <b>Уметь:</b> осуществлять обеспечение взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации на основе соблюдения норм этики делового общения и служебного поведения.
-	ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.2	Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в процессе обеспечения функционирования государственной и муниципальной службы Российской Федерации	<b>Знать:</b> основы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, особенности их организации. <b>Уметь:</b> осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в процессе обеспечения функционирования государственной и муниципальной службы Российской Федерации.

\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

## ***2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы***

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 63 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак. час на лекции и 36 ак. час на практические занятия. 43 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.О.02.05. Деловые коммуникации реализуется на 3-м семестре 2-го курса после изучения дисциплин:

- Введение в профессию.
- Культура личности и общества.
- Основы российской государственности.
- Русский язык и культура речи.
- Философия.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Конт роль	СРкр	СРэк	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ</b>														
Тема 1.	Введение в теорию коммуникации	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ1
Тема 2.	Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, доклады, КТ1
Тема 3.	Деловые коммуникации как процесс.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ1

	Модели и контекст коммуникации													
Тема 4.	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ1
<b>РАЗДЕЛ 2. ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ: ХАРАКТЕРИСТИКИ, ОСОБЕННОСТИ, РОЛЬ В ОРГАНИЗАЦИИ</b>														
Тема 5.	Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 6.	Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 7.	Искусство публичного выступления.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 8.	Невербальные деловые коммуникации.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2
Тема 9.	Письменные коммуникации. Деловая	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Контрольные вопросы, тестирование, КТ2

	переписка.													
Промежуточная аттестация	11	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	Экзамен
<b>Итого</b>	108	18	0	0	36	0	0	0	0	9	0	0	45	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации. ОПК-7.1.**

Определение коммуникаций: разбор понятия, его многозначность (универсальное, техническое, биологическое, социальное значения), соотношение терминов «коммуникация» и «общение».

История развития теории коммуникации: краткий экскурс от античных истоков (риторика Древней Греции) до становления самостоятельной дисциплины в XX веке.

Предмет и задачи теории коммуникации как междисциплинарной науки (связь с психологией, социологией, лингвистикой, кибернетикой и др.).

Структура коммуникативного акта: участники (коммуниканты), сообщение, канал, код, контекст, обратная связь.

Типология и формы деловых коммуникаций. Виды коммуникаций: по числу участников (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая); по средствам (вербальная, невербальная); по каналам и технологиям (устная, письменная, цифровая и т. д.).

Функции коммуникации (информационная, регулятивная, экспрессивная, социализирующая и пр.).

Коммуникативные барьеры и способы их преодоления, роль культуры речи и коммуникативной компетентности.

Современные тенденции: влияние цифровых технологий, социальных сетей, глобализации на коммуникационные процессы.

Коммуникации и корпоративная культура. Коммуникационный процесс и его этапы.

#### **Тема 2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях. ОПК-7.2.**

Психологическое воздействие в деловых коммуникациях. Методы психологического воздействия Личностные и ситуативные факторы влияния. Влиятельность аргументации.

Виды и механизмы внушения и убеждения. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.

Механизмы социально-психологического воздействия в деловых коммуникациях (убеждение, внушение, подражание, заражение). Роль авторитета и доверия в процессе воздействия. Факторы эффективности воздействия: личностные качества коммуникатора, характеристики аудитории, выбор каналов и стратегий общения. Этические границы социально-психологического воздействия. Способы защиты от манипуляций в деловой среде. Влияние цифровых инструментов и удалённого формата работы

на глубину и качество социально-психологического воздействия.

Влияние личности, группы, толпы. Методы поддержания продуктивной психологической атмосферы в команде. Способы адаптации коммуникационных стратегий под разные типы деловых ситуаций и аудитории. Роль невербальных сигналов и паралингвистических средств в усилении воздействия.

### **Тема 3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Коммуникационный процесс. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникационный процесс.

Средства и каналы коммуникации. Модели и контекст коммуникации: модель общения Лассуела, модель действия Шеннона-Уивера, модель ДеФлюера, модель Осгуда-Шрама, модель Романа Якобсона, модель коммуникации Лазарсфельда.

Значение контекста коммуникации: внешние обстоятельства (место, время, обстановка), социальные и психологические характеристики участников, корпоративная культура, иерархические отношения. Влияние формата взаимодействия (очный, дистанционный, гибридный) на передачу и декодирование сообщений. Роль вербальных и невербальных средств в обеспечении эффективности делового общения. Факторы, определяющие успешность коммуникации в профессиональной среде: ясность цели, учёт аудитории, выбор канала, преодоление барьеров.

### **Тема 4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. ОПК-7.2.**

Понятие и сущность профессионального имиджа. Развитие и сущность понятия «имидж». Составляющие имиджа делового человека. Успешный имидж. Факторы, влияющие на создание имиджа.

Роль деловой этики и корпоративного стиля в формировании имиджа.

Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.

Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.

Коммуникативные стратегии для укрепления профессионального имиджа. Управление впечатлением и преодоление стереотипов в деловой среде. Адаптация имиджа под разные профессиональные ситуации и аудитории.

Влияние цифровых каналов и соцсетей на профессиональный имидж. Профессиональная репутация и её формирование.

Методы самоанализа и коррекции профессионального имиджа.

Деловой этикет. Визитные карточки.

## **Тема 5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Основы устной деловой коммуникации: специфика и функции в корпоративной среде. Требования к устному деловому общению. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.

Технические аспекты устной речи: дикция, темп, интонация, громкость, паузы; структура публичного выступления: вступление, основная часть, заключение. Подготовка к публичному выступлению: сбор и систематизация материала, составление плана и тезисов; использование невербальных средств коммуникации (жесты, мимика, поза, зрительный контакт) для усиления воздействия речи.

Навыки эффективного говорения: чёткость формулировок, логичность и структурированность речи; \* активное слушание как элемент эффективной коммуникации: приёмы и техники. Нормы и правила делового этикета в стандартных устных ситуациях (приветствие, представление, прощание, выражение благодарности и т.д.).

Выбор темы и определение цели выступления. Технические правила речи. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Язык и поведение оратора.

Преодоление коммуникативных барьеров и страхов перед публичным выступлением. Особенности устной коммуникации в разных форматах: совещания, переговоры, презентации, брифинги. Адаптация стиля и содержания речи под целевую аудиторию и ситуацию.

Анализ и самооценка устного выступления: критерии успеха и пути совершенствования.

## **Тема 6. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций. ОПК-7.1.**

Понятие совещания, заседания, собрания и технология подготовки к их проведению. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.

Подготовка к совещанию: определение повестки дня, выбор участников, составление регламента. Правила организации пространства и времени для эффективной коммуникации. Технология эффективного проведения собраний и заседаний.

Классификация деловых встреч (по целям, периодичности, масштабу, формату). Роль ведущего (модератора) и его ключевые задачи. Методы вовлечения участников и поддержания продуктивной дискуссии.

Приёмы управления конфликтами и разногласиями в ходе встречи. Фиксация решений: ведение протокола и оформление итогов. Контроль исполнения принятых решений.

Особенности проведения онлайн-совещаний и гибридных форматов.  
Этикет и нормы поведения участников деловых встреч.  
Критерии оценки эффективности совещания и пути её повышения.

### **Тема 7. Искусство публичного выступления. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Понятие и цели публичного выступления в деловой и общественной жизни. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.

Виды деловых публичных выступлений (доклад, презентация, речь, лекция, дебаты). Этапы подготовки: выбор темы, постановка цели, сбор и структурирование материала. Композиция выступления: вступление, основная часть, заключение.

Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.

Приёмы привлечения и удержания внимания аудитории. Роль невербальных средств (жесты, мимика, поза, зрительный контакт). Работа с голосом: интонация, темп, громкость, паузы. Взаимодействие с аудиторией: ответы на вопросы, управление дискуссией. Преодоление страха публичных выступлений. Анализ и самооценка выступления, пути совершенствования навыков.

### **Тема 8. Невербальные деловые коммуникации. ОПК-7.2.**

Понятие и роль невербальной коммуникации в деловом взаимодействии. Основные виды невербальных сигналов: кинесика (жесты, мимика, позы), паравербалика (интонация, темп речи), проксемика (дистанция, расположение в пространстве), тактильные контакты, визуальное взаимодействие (взгляд).

Культурные различия в интерпретации невербальных знаков и их влияние на межкультурную коммуникацию в бизнесе.

Взаимосвязь вербальных и невербальных компонентов общения: согласованность или противоречие сообщений. Невербальные маркеры эмоций и намерений в деловой среде (уверенность, неуверенность, открытость, сопротивление и т. д.).

Классификация невербальных средств общения. Характеристика невербальных средств коммуникации в организации.

Невербальные средства и культура общения и поведения. Особенности невербальной коммуникации при очном общении, видеоконференциях и гибридных форматах.

Визуальные коммуникации и визуальная поддержка вербальных коммуникаций.

Навыки распознавания и корректной интерпретации невербальных сигналов коллег и партнёров. Управление собственными невербальными сигналами для повышения эффективности делового общения. Типичные ошибки в невербальном поведении и способы их устранения.

## **Тема 9. Письменные коммуникации. Деловая переписка. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Необходимость письменных коммуникаций в организации. Функции письменного сообщения. Понятие и функции деловой переписки в организации; \* виды деловой корреспонденции (письма, отчёты, протоколы, меморандумы, служебные записки и т. д.).

Стандарты и требования к оформлению деловых документов; \* структура делового письма (заголовок, обращение, основная часть, заключение, подпись, приложения). Языковые нормы и стиль деловой переписки: чёткость, лаконичность, нейтральность тона. Правила формулировки целей, запросов и предложений в деловых сообщениях.

Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.

Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.

Советы при написании делового письма. Общепринятые правила деловой переписки. Требования этикета деловой переписки.

Особенности электронной деловой переписки и работы с корпоративной почтой. Специфика переписки в мессенджерах и корпоративных чатах. Этика и нормы делового общения в письменной форме.

Типичные ошибки в деловой переписке и способы их избежать; \* ведение переписки с учётом межкультурных различий. Документирование и архивация деловой корреспонденции.

### ***4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания***

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.05. Деловые коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые

можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Не удовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. *Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам***

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.05. Деловые коммуникации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*Контрольные вопросы для проведения опроса, тестирование, эссе, доклады, реферат, контрольные задания*

Таблица 5.1.

## Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КР
	УО	ТЗ	
Р-1. / Т-1	4	4	18
Р-1. / Т-2	4	4	
Р-1. / Т-3	4	4	
Р-1. / Т-4	4	4	
Р-2. / Т-5	4	4	18
Р-2. / Т-6	4	4	
Р-2. / Т-7.	4	4	
Р-2. / Т-8	4	4	
Р-2. / Т-9	4	4	
<b>Итого: 100 б</b>	36	36	36

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

КЗР – контрольные работы по разделу.

## Критерии оценивания опроса:

Баллы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* – в журнал академической группы не выставляется

## Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность

Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2-3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
10-12	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-9	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* – в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных работы):

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации. ОПК-7.1.**

#### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. В чем состоит сущность деловых коммуникаций?
2. Возможно, ли считать понятия «коммуникации» и «общение» синонимами?
3. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов деловых коммуникаций?
4. В чем сущность корпоративной культуры?
5. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности?
6. Каковы основные стили коммуникаций руководителя?
7. В каких обстоятельствах эффективно использовать коммуникативный стиль «откровенно-драматизирующий»?

8. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности?

Тестовые задания:

Тест 1

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Тест 2

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

1. Коммуникация – это:  
а информационный обмен;  
б трансляция информации через средства технической связи;  
в управленческое общение;  
г стилистическое оформление речи.
2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?  
а достоверность;  
б своевременность;  
в форма подачи информации; г понятность.
3. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?  
а неизбежность;  
б необратимость;  
в многоканальность;  
г ситуативность.

4. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;  
б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;  
в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;  
г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

5. Аксиальная коммуникация - это:  
а восприятие друг друга партнерами по общению;  
б взаимовлияние друг на друга участников общения; в массовая коммуникация;  
г адресная коммуникация.

## **Тема 2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях. ОПК-7.2.**

### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каким может быть психологическое воздействие в деловых коммуникациях?
2. Каковы личностные и ситуативные факторы влияния в коммуникациях?
3. Каковы методы психологического воздействия в деловых коммуникациях?
4. Каковы основные виды и механизмы внушения?
5. Каким образом личность влияет на группу, а группа на личность?
6. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?
7. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»?
8. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?
9. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?
10. Каковы основные методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях?

### Тестовые задания:

#### Тест 1

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

## Тест 2

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

6. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а доброжелательность сторон коммуникации;
- б желание сторон продолжить коммуникации;
- в сопровождение текста жестикуляцией;
- г удовлетворенность партнеров по коммуникации.

7. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- а имеет нематериальную природу;
- б имеет материальную природу; в неограниченна пространством;
- г обладает возрастающей полезностью.

8. Какая связь существует между участниками коммуникации?

- а субъектно-объектная;
- б объектно-субъектная;
- в субъектно-субъектная;
- г все ответы верны.

9. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- а зарождение и выбор идеи;
- б кодирование и выбор канала;
- в передача информации;
- г обратная связь.

10. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?  
а телефонный разговор;  
б личное письменное сообщение;  
в выступление перед большой аудиторией;  
г реклама в СМИ.

**Тема 3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Какие существуют основные средства и каналы коммуникации?
2. Каковы основные характеристики модели коммуникации Лассуела?
3. Каковы основные характеристики модели коммуникации Шеннона – Уивера?
4. Каковы основные характеристики модели коммуникации ДеФлюера?
5. Каковы основные характеристики модели коммуникации Осгуда – Шрама?
6. Каковы основные характеристики модели коммуникации Романа Якобсона?
7. Какие факторы влияют на коммуникативный процесс?
8. Возможно ли сочетание различных типов данных в одном сообщении в процессе деловых коммуникаций?
9. Каким образом классифицируются коммуникационные каналы по критерию емкости?
10. По каким коммуникационным каналам формальным или неформальным большая скорость передачи информации?

Тестовые задания:

Тест 1

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

## Тест 2

### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

11. Устные виды делового общения разделяются на:

а монологические, диалогические и полилогические; б групповые, межличностные и массовые;

в печатные и рукописные;

г художественные и научные.

12. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

а объективность, экспрессивность, точность;

б точность, ясность, синтаксическая осложненность;

в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;

г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

13. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

а тембр речи, темп, высота, громкость;

б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;

в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;

г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

14. К числу функций невербальных средств общения не относится: а дополнение вербального сообщения;

б регулирование вербальной коммуникации; в выражение отношения к собеседнику;

г относятся все перечисленные функции.

15. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:

а препятствие;

б доступность;

в взаимодействие;

г восприятие.

#### **Тема 4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. ОПК-7.2.**

##### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) необходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа руководителя?
2. В чем сущность типологии Макса Люшера?
3. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа?
4. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе?
5. Каковы основные факторы, влияющие на создание имиджа?
6. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?
7. В чем состоит сущность самопрезентации?

##### Тестовые задания:

###### Тест 1

###### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

###### Тест 2

###### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

16. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?

а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;

б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;

в оценочное отношение к высказыванию,

прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;  
г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

17. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?

а Внешние и внутренние

б Формальные и неформальные

в Горизонтальные и вертикальные г Восходящие и нисходящие

д Информационные и административные

18. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?

а информационные перегрузки;

б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;

в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;

г использование современных информационных технологий.

19. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?

а по формальному;

б по неформальному;

в по вертикальному;

г по горизонтальному.

20. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;

б от структуры организации;

в от компетентности и культуры сотрудников;

г все ответы верны.

**Тема 5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?

2. Соответствует ли речевой этикет национально-культурным традициям общества или отдельного социума?

3. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?

4. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?

5. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров

«противостояние крайних позиций сторон».

6. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
7. Каким образом осуществляется выбор темы и определение цели выступления?
8. Какие основные этапы подготовки к публичному выступлению?
9. В чем заключается слушания в процессе коммуникации?
10. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.

Тестовые задания:

Тест 1

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Тест 2

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
  2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
  3. Выбрать несколько правильных ответов.
  4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).
1. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
  - а телефонный разговор;
  - б личное письменное сообщение;
  - в выступление перед большой аудиторией;
  - г реклама в СМИ.
2. Устные виды делового общения разделяются на:
  - а монологические, диалогические и полилогические;
  - б групповые, межличностные и массовые;
  - в печатные и рукописные;
  - г художественные и научные.
3. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
  - а объективность, экспрессивность, точность;
  - б точность, ясность, синтаксическая осложненность;

в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;  
г ясность, точность, объективность, стандартизованность,  
лаконичность изложения.

4. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- а тембр речи, темп, высота, громкость;
- б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
- г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

5. К числу функций невербальных средств общения не относится:

- а дополнение вербального сообщения;
- б регулирование вербальной коммуникации;
- в выражение отношения к собеседнику;
- г относятся все перечисленные функции.

6. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:

- а препятствие;
- б доступность;
- в взаимодействие;
- г восприятие.

7. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?

а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;

б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;

в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;

г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

8. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?

а Внешние и внутренние

б Формальные и неформальные

в Горизонтальные и вертикальные

г Восходящие и нисходящие

д Информационные и административные

## **Тема 6. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций. ОПК-7.1.**

### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каковы основные принципы проведения эффективных совещаний?
2. По каким признакам могут быть классифицированы совещания?
3. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?
4. Какие приемы может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений?
5. Что нужно делать в первую очередь, чтобы обеспечить организованность совещания?
6. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?
7. По каким Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
8. Каковы основные правила проведения собраний?
9. Каковы основные составляющие технологии эффективного проведения собраний и деловых бесед?

### Тестовые задания:

#### Тест 1

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

#### Тест 2

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

9. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
  - б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
  - в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
  - г использование современных информационных технологий.
10. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
  - б по неформальному;
  - в по вертикальному;
  - г по горизонтальному.
11. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?
- а от профессионализма руководителей;
  - б от структуры организации;
  - в от компетентности и культуры сотрудников;
  - г все ответы верны.
12. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
  - б авторитарное совещание;
  - в сегрегативное совещание;
  - г дискуссионное совещание.
13. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
  - б контрольных вопросов;
  - в направляющих вопросов;
  - г провокационных вопросов.
14. Создание объективных и субъективных условий,
- а разрешение конфликта;
  - б завершение конфликта;
  - в предупреждение конфликта;
  - г эскалация конфликта.
15. Деловой этикет – это:
- а правила поведения в системе делового общения;
  - б следование стандартным схемам построения высказывания в сфере

делового общения;

в строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;

г выполнение требований должностной инструкции.

16. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными

а субъектами коммуникации;

б объектами коммуникации;

в субъектами и объектами коммуникации;

г объектами и предметами коммуникации.

## **Тема 7. Искусство публичного выступления. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каковы основные виды публичных выступлений?
2. Из каких взаимосвязанных между собой этапов состоит публичное выступление?
3. Почему доклад считается одним из главных видов публичного выступления?
4. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?
5. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
6. Какие могут быть допущены ошибки, снижающие качество доклада?
7. Какие факторы позволяют повысить эффективность доклада?
8. Каковы основные методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
9. От чего зависит частота жестикуляции в процессе доклада?
10. Каковы основные методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

### Тестовые задания:

#### Тест 1

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

#### Тест 2

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

17. Коммуникация – это:

а информационный обмен;

б трансляция информации через средства технической связи;

в управленческое общение;

г стилистическое оформление речи.

18. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

а достоверность;

б своевременность;

в форма подачи информации;

г понятность.

19. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

а неизбежность;

б необратимость;

в многоканальность;

г ситуативность.

20. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;

б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;

в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;

г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

21. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

а достоверность;

б своевременность;

в форма подачи информации;

г понятность.

22. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- а неизбежность;
- б необратимость;
- в многоканальность;
- г ситуативность.

23. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- а умение устанавливать психологический контакт;
- б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

24. Аксиальная коммуникация - это:

- а восприятие друг друга партнерами по общению;
- б взаимовлияние друг на друга участников общения;
- в массовая коммуникация;
- г адресная коммуникация.

## **Тема 8. Невербальные деловые коммуникации. ОПК-7.2.**

### Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каковы основные характеристики невербальных средств деловых коммуникаций?
2. Какие факторы оказывают значительное влияние на пантомимику деловых лиц?
3. Каковы основные невербальные средства и культура общения и поведения?
4. Каково влияние на восприятие жестов и обстоятельств коммуникации?
5. Каковы положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение?
6. В чем состоит визуальная поддержка устного выступления?
7. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?
8. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?
9. Каковы основные принципы визуальных коммуникаций?

## Тестовые задания:

### Тест 1

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

### Тест 2

#### *Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

25. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а доброжелательность сторон коммуникации;
- б желание сторон продолжить коммуникации;
- в сопровождение текста жестиком; жестиком;
- г удовлетворенность партнеров по коммуникации.

26. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- а имеет нематериальную природу;
- б имеет материальную природу;
- в неограниченна пространством;
- г обладает возрастающей полезностью.

27. Какая связь существует между участниками коммуникации?

- а субъектно-объектная;
- б объектно-субъектная;
- в субъектно-субъектная;
- г все ответы верны.

28. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- а зарождение и выбор идеи;

б кодирование и выбор канала;  
в передача информации;  
г обратная связь.

29. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

а телефонный разговор;  
б личное письменное сообщение;  
в выступление перед большой аудиторией;  
г реклама в СМИ.

30. Устные виды делового общения разделяются на:

а монологические, диалогические и полилогические;  
б групповые, межличностные и массовые;  
в печатные и рукописные;  
г художественные и научные.

31. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

а объективность, экспрессивность, точность;  
б точность, ясность, синтаксическая осложненность;  
в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;  
г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

32. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

а тембр речи, темп, высота, громкость;  
б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;  
в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;  
г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

## **Тема 9. Письменные коммуникации. Деловая переписка. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каковы основные виды, средства и каналы передачи письменных сообщений?
2. Каковы основные смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения?
3. Каковы особые функции делового письма?
4. Каковы обязательные реквизиты писем?
5. Каковы общепринятые правила деловой переписки?
6. Необходимы ли письменные коммуникации в организации?
7. Какие барьеры могут встречаться при осуществлении письменных коммуникаций?

8. Каковы основные характеристики традиционных и современных способов письменных коммуникаций?

Тестовые задания:

Тест 1

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Тест 2

*Сценарий выполнения:*

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

33. К числу функций невербальных средств общения не относится:

а дополнение вербального сообщения;

б регулирование вербальной коммуникации;

в выражение отношения к собеседнику;

г относятся все перечисленные функции.

34. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?

а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;

б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;

в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;

г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

35. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?

- а Внешние и внутренние
- б Формальные и неформальные
- в Горизонтальные и вертикальные
- г Восходящие и нисходящие
- д Информационные и административные.

36. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?

- а информационные перегрузки;
- б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
- в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
- г использование современных информационных технологий.

37. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?

- а по формальному;
- б по неформальному;
- в по вертикальному;
- г по горизонтальному.

38. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;

- б от структуры организации;
- в от компетентности и культуры сотрудников;
- г все ответы верны.

39. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

- а диктаторское совещание;
- б автократическое совещание; в сегрегативное совещание;
- г дискуссионное совещание.

40. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?

- а информационных вопросов;
- б контрольных вопросов;
- в направляющих вопросов;
- г провокационных вопросов.

Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной работой по разделу (далее – КР). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КР в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КР составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КР в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной работы	Максимальное количество баллов за работу в рамках КР, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной работы	Результат контрольной работы, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине
КР 1	100	0,18	18
КР 2	100	0,18	18
Итого:	x	0,36	36

Формула расчета результата контрольной работы:

Результат контрольной работы = Количество баллов за работу в рамках КР X Коэффициент веса контрольной работы.

5.3. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КР и типовые оценочные материалы:

**КР – 1.**

**Темы 1-4.**

Контрольное задание:

1. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов деловых коммуникаций?
2. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности?
3. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?
4. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»?

5. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?

6. Возможно ли сочетание различных типов данных в одном сообщении в процессе деловых коммуникаций?

7. Каким образом классифицируются коммуникационные каналы по критерию емкости?

8. На какие составляющие (внутренние или внешние) необходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа руководителя?

9. Каковы основные факторы, влияющие на создание имиджа?

10. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

**КР – 2.**

**Темы 5-9.**

Реферат

Подготовка рефератов по темам дисциплины «Деловые коммуникации».

Тематика рефератов:

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.

2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.

3. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.

4. Социально-психологическая структура организации как

системы коммуникаций.

5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
6. Определение аудитории для публичного выступления.
7. Подготовка и структура публичного выступления.
8. Подготовка и проведение совещания.
9. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
10. Поведение оратора во время публичного выступления.
11. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
12. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
13. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
14. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
15. Учет ego-состояний в налаживании эффективной коммуникации.
16. Модели группы по Д. Адеру.
17. Развитие организации от диффузной группы к команде.
18. Ролевая идентификация членов группы в организации.
19. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
20. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
21. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
22. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувство удовлетворенности работой.
23. Модели коммуникационного процесса.
24. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.
25. Сущность и основные понятия деловых коммуникаций.
26. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
27. Типология деловых коммуникаций.
28. Научные проблемы деловых коммуникаций.
29. Коммуникации и корпоративная культура.
30. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.
31. Основные аспекты делового взаимодействия как элемента продуктивной деятельности менеджера, который служит средством повышения его коммуникативной компетентности.
32. Основные коммуникационные преграды.
33. Коммуникационные стили.
34. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
35. Личностные и ситуативные факторы влияния.

36. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.
37. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию.
38. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
39. Транзакционный анализ Эрика Берна.
40. Модели распределения власти в общении по Роджерсу.
41. Модели распределения власти в общении по Миллеру.
42. Средства и каналы коммуникаций.
43. Электронные средства коммуникаций.
44. Модель и контекст общения Лезуела.
45. Модель действия Шеннона и Уивера.
46. Модель противодействия с обратной связью Уилбура-Шрамма.
47. Модель взаимодействия Карла Роджерса.
48. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
49. Факторы определяющие выбор канала в процессе бизнес коммуникаций.
50. Онтологический аспект коммуникаций.
51. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.
52. Типология Макса Люшера. Типы поведения: красный, синий, зеленый, желтый.
53. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
54. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
55. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.
56. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
57. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений.
58. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т.
59. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.
60. Типология слушания.
61. Стратегии деловых переговоров.
62. Принципы проведения эффективных совещаний.
63. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
64. Собрание как форма коллективного общения.
65. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
66. Проведение совещания: секреты эффективности.

67. Организация защиты информации при проведении совещаний.
68. Доклад, как один из главных видов публичного выступления.
69. Элементы и этапы процесса доклада.
70. Препятствия, уменьшающие качество доклада.
71. Факторы, позволяющие повысить эффективность доклада.
72. Успешное публичное выступление.
73. Как подготовить публичное выступление?
74. Характеристика невербальных средств деловых коммуникаций.
75. Факторы, оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц.
76. Невербальные средства и культура общения и поведения.

Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.

77. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.
78. Визуальная поддержка устного выступления.
79. Невербальные преграды в организационных коммуникациях.
80. Роль жестов в общении.
81. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
82. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
83. Советы при написании делового письма.
84. Обязательные реквизиты писем.
85. Общепринятые правила деловой переписки.
86. Требования этикета деловой переписки.
87. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.
88. Цели и задачи создания письменного стиля компании.
89. Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.

#### Методические рекомендации по подготовке реферата:

Подготовка реферата способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании реферата по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка реферата требует от обучающегося самостоятельности и интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала, например, в форме развернутого плана;
- написание текста реферата с соблюдением требований научного

стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других научных проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь структурно-логическое деление. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Конституция Российской Федерации, Конституция Донецкой Народной Республики, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Уголовно-процессуальный кодекс РФ, образцы юридических документов, бумага, ручка / карандаш, линейка.

## **6. *Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине***

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами заданий. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей, затем приступает к выполнению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход мыслей.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации. ОПК-7.1.**

#### Экзаменационные вопросы:

1. Основные определения деловых коммуникаций.
2. Проблемы повышения эффективности коммуникаций в бизнесе.
3. Типология деловых коммуникаций.
4. Научные проблемы деловых коммуникаций.

#### Экзаменационное практическое задание:

Вы — менеджер по работе с клиентами в крупной туристической компании. К вам обратился клиент, Иван Петрович, с претензией: он приобрёл путёвку на море, но отель не соответствует описанию на сайте (номер меньше, чем заявлено, нет обещанного вида на море). Клиент рассержен, говорит, что потерял отпускные дни и требует компенсации.

В разговоре вы замечаете, что: клиент повышает голос и перебивает вас; вы сами начинаете нервничать и теряете нить разговора; из соседнего кабинета доносятся громкие разговоры коллег — это отвлекает; клиент использует профессиональные термины из сферы туризма неверно, из-за чего возникают недопонимания.

Задание:

1. Идентифицируйте барьеры коммуникации, которые возникли в этой ситуации. Кратко опишите каждый (1-2 предложения).
2. Разберите коммуникационный процесс по этапам и элементам.
3. Предложите 2-3 способа минимизировать барьеры в подобных ситуациях в будущем. Кратко обоснуйте выбор.
4. Определите тип коммуникации\*\* в данном случае по следующим критериям: по направлению (вертикальная/горизонтальная); по форме

(формальная/неформальная); по количеству участников (межличностная/групповая); по каналу передачи (устная/письменная).

## **Тема 2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях. ОПК-7.2.**

### Экзаменационные вопросы:

1. Коммуникации и корпоративная культура.
2. Понятие коммуникативной компетентности.
3. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
4. Методы психологического воздействия
5. Личностные и ситуативные факторы влияния. Влиятельность аргументации.
6. Виды и механизмы внушения и убеждения.

### Экзаменационное практическое задание:

Вы — руководитель отдела продаж в компании, производящей офисное оборудование. На плановом совещании вы анонсируете внедрение новой CRM-системы, которая изменит рабочие процессы. Большинство сотрудников реагируют сдержанно, но два опытных менеджера, Анна и Дмитрий, открыто выражают недовольство:

Анна говорит: «Мы и так справляемся со старыми инструментами — зачем тратить время на обучение чему-то новому?»

Дмитрий добавляет: «Это только усложнит работу. Лучше бы улучшили бонусы, а не навязывали лишние задачи».

Атмосфера в коллективе накаляется: часть сотрудников начинает перешёптываться и кивать в знак согласия с критикой. Вам нужно не только отстоять решение о внедрении CRM, но и мотивировать команду к сотрудничеству, минимизировав сопротивление.

### Задание

1. Идентифицируйте используемые техники социально-психологического воздействия в репликах Анны и Дмитрия. Укажите, какие приёмы они применяют (например, апелляция к привычке, смещение акцента, создание коалиции и т.д.), и кратко поясните, как эти приёмы влияют на остальных сотрудников (2-3 предложения на каждого).

2. Разработайте стратегию ответного воздействия, используя 3-4 техники социально-психологического влияния из списка ниже.

Список техник для выбора: апелляция к групповым ценностям; метод социального доказательства («другие уже добились успеха»); создание ощущения дефицита («уникальная возможность»); техника «нога в двери»

(начало с малого); использование экспертного мнения; визуализация выгоды («представьте, как это упростит работу»).

3. Проанализируйте невербальные сигналы, которые помогут усилить ваше воздействие во время выступления. Выберите 3 элемента (поза, жесты, тон голоса и т.п.) и опишите, как их следует использовать, чтобы подчеркнуть уверенность и открытость к диалогу (1-2 предложения на каждый).

### **Тема 3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

#### Экзаменационные вопросы:

1. Средства и каналы коммуникации.
2. Модели и контекст коммуникации.
3. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.

#### Экзаменационное практическое задание:

Вы — проектный менеджер в IT-компании. Вам нужно сообщить команде (5 разработчиков, 2 дизайнера, 1 тестировщика) о срочном изменении требований к разрабатываемому приложению: заказчик добавил три новых модуля, а срок сдачи проекта остался прежним.

Коммуникация пройдет в формате онлайн-совещания (видеозвонок) длительностью 20 минут. Вы знаете, что часть команды уже перегружена текущими задачами, а один из разработчиков накануне высказывал недовольство частыми изменениями в ТЗ.

#### Задание

1. Выберите и обоснуйте модель коммуникации для этой ситуации.
2. Разберите коммуникацию по элементам модели (отправитель, получатель, сообщение, канал, код, контекст, обратная связь, помехи/шумы). Для каждого элемента укажите, что им будет в данной ситуации (оформите в виде таблицы с двумя колонками: «Элемент» и «Реализация в ситуации»).
3. Назовите 2-3 потенциальных коммуникационных барьера\*\* в этой ситуации (например, эмоциональный, семантический, организационный) и предложите короткий приём для преодоления каждого (1–2 предложения на барьер).
4. Составьте краткий скрипт вашего выступления на совещании (5-7 реплик), который: чётко сформулирует суть изменений; учтёт возможный негатив со стороны команды; обозначит шаги для минимизации перегрузки; запросит обратную связь.

#### **Тема 4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации. ОПК-7.2.**

##### Экзаменационные вопросы:

1. Развитие и сущность понятия «имиджа».
2. Составляющие имиджа делового человека.
3. Успешный имидж. Создание гармоничного образа.
4. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.
5. Факторы, влияющие на создание имиджа.
6. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
7. Этикет. Визитные карточки.

##### Экзаменационное практическое задание:

Вы – новый сотрудник отдела маркетинга в крупной компании. Через неделю вам предстоит выступить с презентацией идеи рекламной кампании перед руководством и коллегами. От того, насколько убедительно вы себя подадите, зависит ваше первое впечатление в коллективе и доверие к вашим профессиональным навыкам.

##### Задание

1. Составьте чек-лист из 5-7 пунктов по подготовке внешнего вида для выступления, соответствующего деловому имиджу (учтите дресс-код компании, уместность деталей и т.д.). Кратко (1–2 предложения) поясните выбор каждого элемента.
2. Разработайте структуру короткой самопрезентации (30–40 секунд), которую вы дадите перед началом презентации.
3. Выберите 3 невербальных элемента (поза, жесты, зрительный контакт и т.п.), которые помогут создать образ уверенного и компетентного специалиста во время выступления.
4. Назовите 2 типичные ошибки\* в деловой коммуникации, которые могут подорвать позитивный имидж на таком выступлении (например, использование слов-паразитов, избегание зрительного контакта).

#### **Тема 5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

##### Экзаменационные вопросы:

1. Требования к устному деловому общению.
2. Стандартные этикетные ситуации.
3. Система речевых формул.
4. Выбор темы и определение цели выступления.

### Экзаменационное практическое задание:

Вы — проектный менеджер в IT-компании. Вам нужно сообщить команде (5 разработчиков, 2 дизайнера, 1 тестировщика) о срочном изменении требований к разрабатываемому приложению: заказчик добавил три новых модуля, а срок сдачи проекта остался прежним.

Коммуникация пройдёт в формате онлайн-совещания (видеозвонок) длительностью 20 минут. Вы знаете, что часть команды уже перегружена текущими задачами, а один из разработчиков накануне высказывал недовольство частыми изменениями в ТЗ.

#### Задание

1. Выберите и обоснуйте модель коммуникации для этой ситуации.
2. Разберите коммуникацию по элементам модели (отправитель, получатель, сообщение, канал, код, контекст, обратная связь, помехи/шумы).
3. Назовите 2-3 потенциальных коммуникационных барьера в этой ситуации (например, эмоциональный, семантический, организационный) и предложите короткий приём для преодоления каждого (1-2 предложения на барьер).
4. Укажите, как контекст влияет на коммуникацию в этом случае.

### **Тема 6. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций. ОПК-7.1.**

#### Экзаменационные вопросы:

1. Совещание как одна из основных форм деловых коммуникаций
2. Заседание как одна из основных форм деловых коммуникаций
3. Подготовка к публичному выступлению.
4. Понятие совещания, заседания, собрания и технология подготовки к их проведению.
5. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
6. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.

### Экзаменационное практическое задание:

Вы — руководитель отдела маркетинга. Вам нужно провести еженедельное оперативное совещание с командой (6 человек) длительностью 45 минут. Тема: «Анализ результатов рекламной кампании за прошедший месяц и корректировка стратегии на следующий период».

В повестке дня: отчёт о KPI кампании; разбор причин низкой конверсии в одном из каналов продвижения; предложение 2–3 идей по оптимизации бюджета; распределение задач на следующую неделю.

Однако вы знаете, что: один сотрудник склонен уходить в детали и затягивать обсуждение; двое коллег часто спорят между собой, отвлекая

остальных; часть команды предпочитает слушать, а не высказываться.

Задание

1. Составьте краткую повестку дня (3-4 пункта) с указанием времени на каждый блок (общее время - 45 минут). Оформите в виде нумерованного списка.

2. Пропишите 3 правила проведения совещания, которые помогут поддерживать дисциплину и вовлечённость.

3. Разработайте 3 открытых вопроса для вовлечения «молчаливых» участников.

4. Опишите способы фиксации и распространения итогов совещания.

## **Тема 7. Искусство публичного выступления. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Экзаменационные вопросы:

1. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.
2. Виды деловых публичных выступлений.
3. Язык и поведение оратора.
4. Принципы речевого воздействия в деловой риторике.
5. Деловая дискуссия. Культура проведения споры.
6. Слушание как активный процесс.
7. Нереклексивное слушание.
8. Рефлексивное слушание.

Экзаменационное практическое задание:

Вы — специалист по digital-маркетингу. Вам предстоит выступить с 10-минутным докладом на отраслевой конференции перед аудиторией из 50–60 человек (коллеги, руководители, представители агентств). Тема: «Новые тренды в таргетированной рекламе: что работает в 2025 году».

Вы знаете, что: часть аудитории — опытные маркетологи, которые «всё видели»; другая часть — начинающие специалисты, которым нужны чёткие примеры; через 15 минут после вашего выступления будет кофе-брейк — многие уже мысленно к нему готовятся.

Задание

1. Составьте структуру выступления.

1. Придумайте 2-3 приёма для вовлечения аудитории в основную часть.

2. Назовите 2 невербальных элемента (голос, жесты, поза, зрительный контакт и т. д.), критически важных для успеха выступления.

## **Тема 8. Невербальные деловые коммуникации. ОПК-7.2.**

Экзаменационные вопросы:

1. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.

2. Невербальные коммуникации в бизнесе.
3. Понятие о невербальных коммуникациях.
4. Классификация невербальных средств общения.
5. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе.
6. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения.
7. Визуальная поддержка устного выступления.

Экзаменационное практическое задание:

Вы участвуете в переговорах с потенциальным клиентом — директором компании, который рассматривает ваше коммерческое предложение. Во время обсуждения вы замечаете, что клиент: скрещивает руки на груди; избегает зрительного контакта; периодически смотрит на часы; слегка качает головой, когда вы рассказываете о преимуществах продукта.

Ваша задача — скорректировать коммуникацию, используя невербальные сигналы, чтобы повысить шансы на успешное завершение сделки.

Задание

1. Определите, какие эмоции и намерения могут стоять за каждым из наблюдаемых невербальных сигналов.
2. Предложите невербальные действия с вашей стороны, которые помогут снизить напряжение и наладить контакт.
3. Составьте короткий чек-лист из 5 пунктов «Что нельзя делать в невербальной коммуникации на переговорах».

**Тема 9. Письменные коммуникации. Деловая переписка. ОПК-7.1, ОПК-7.2.**

Экзаменационные вопросы:

1. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
2. Функции письменного сообщения.
3. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
4. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
5. Общепринятые правила деловой переписки.

Экзаменационное практическое задание:

Вы – менеджер по работе с клиентами в компании, предоставляющей ИТ-услуги. К вам обратился постоянный клиент с запросом о сроках выполнения доработки программного обеспечения. В предыдущем письме (от 09.04.2026) вы обещали предоставить точные сроки до 16.04.2026, но из-за технических проблем команда не успела провести оценку.

Теперь вам нужно написать клиенту письмо с объяснением задержки и

новыми сроками. Важно сохранить доверительные отношения и не допустить ухудшения имиджа компании.

#### Задание

1. Составьте текст делового письма (объемом 120-180 слов), которое включает: приветствие и обращение к клиенту по имени; ссылку на предыдущее письмо (дата, суть запроса); корректное объяснение причины задержки (без перекладывания вины на других); новые четкие сроки выполнения задачи; извинения за сложившуюся ситуацию; предложение компенсации/бонуса за ожидание; заключительную фразу с благодарностью за понимание и терпение; подпись (ваша должность и ФИО).

2. Кратко ответьте на вопрос: какие элементы оформления письма (структура абзацев, шрифт, подпись, вложения и т.п.) повышают его восприятие и профессионализм? Приведите 2-3 конкретных примера для электронной почты.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS при экзамене

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	A	P/ Passed
80-89	Хорошо	B	P/ Passed
75-79		C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно	B	P/ Passed
60-69		E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый	90-100

<p>ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</p>	
<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>	75-89
<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>	60-74
<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>	1-59

#### 6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Конституция Российской Федерации, Конституция Донецкой Народной Республики, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Уголовно-процессуальный кодекс РФ, образцы юридических документов, бумага, ручка / карандаш, линейка.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Студенты могут установить диалог с преподавателем, получать консультации по выполнению заданий. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестовые и иные задания.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельную работу студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

### Работа обучающегося на лекции:

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся.

### Подготовка к практическим занятиям:

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана

основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада / реферата / вопроса по теме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и / или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома.
5. Подведение итогов занятия.

#### Работа с литературными источниками:

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной

преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### 8.1. Основная литература

1. Востриков, П. П. Деловые коммуникации : учебное пособие / П. П. Востриков. – Москва : Дело РАНХиГС, 2024. – 180 с. – ISBN 978-5-00036-328-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/511167> (дата обращения: 09.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Даниленкова, Т. О. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие для вузов / Т. О. Даниленкова. – Смоленск : Смоленский государственный университет, 2024. – 138 с. – ISBN 978-5-88018-734-8. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=82732989>.

3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588519>

4. Малько, А. В. Деловые коммуникации в вопросах и ответах : учебно-методическое пособие / А. В. Малько. – Москва : Дело РАНХиГС, 2022. – 352 с. – ISBN 978-5-85006-371-9. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/274070> (дата обращения: 09.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Матузов, Н. И. Деловые коммуникации : учебник / Н. И. Матузов, А. В. Малько. – Москва : Дело РАНХиГС, 2024. – 528 с. – ISBN 978-5-85006-631-4. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/511192> (дата обращения: 09.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 8.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: задачник : учебное пособие / составители И. Б. Данилов, Н. А. Парченко. – Москва : Дело РАНХиГС, 2020. – 58 с. – ISBN 978-5-8036-1005-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/469379> (дата

обращения: 09.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Качан С.М. Деловые коммуникации: Конспект лекций для обучающихся курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление очной/заочной форм обучения. – Донецк: ДОНАУИГС, 2023. – 86с. – Текст : непосредственный.

3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>

4. Панфиленко, Е. Ю. Деловые коммуникации : Практикум / Е. Ю. Панфиленко. – Новосибирск : Сибирский университет потребительской кооперации, 2025. – 110 с. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=82975781>

5. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7.

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Донецкой Народной Республики: текст от 30.12.2022. – Текст: электронный // Народный Совет Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – 2026. – URL: <https://gisnpa-dnr.ru/npa/0002-2-20221230/> (дата обращения: 09.04.2026).

2. Конституция Российской Федерации, с изм. от 4 октября 2022 года № 7-ФКЗ, от 4 октября 2022 года № 8-ФКЗ. – Текст: электронный // Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации : официальный сайт. – 2026. – URL: <http://duma.gov.ru/news/55446/> (дата обращения: 09.04.2026).

### 8.4 Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/>

2. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс». – URL: <https://www.consultant.ru/about/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL: <https://elibrary.ru/>

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

5. Электронно-библиотечная система «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>

## ***9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы***

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows, Microsoft Office, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (для компьютерных аудиторий) и Интернет. Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы.