Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.11.2026 00:00:58
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Лоскутова Виктория Викторовна, канд. гос. упр., доцент, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Заведующий кафедрой:

Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС

протокол № 11 от «18» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и 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.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
D/01.6 Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями, 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020	ПК-1	Способен применять технологии операционного и аналитического обеспечения деятельности организации	ПК-1.5	Организует решение вопросов, не требующих участия руководителя	*ПК-1.5. З-5.* ***Знает*** структуру организации и порядок взаимодействия подразделений и служб; *ПК-1.5. У-3.* ***Умеет*** передавать информацию в систематизированном виде; *ПК-1.5. У-4.* ***Умеет*** обрабатывать и структурировать информацию.

года №333н.					
B/04.6 Внедрение кросс-функционального процесса организации или его усовершенствования 07.007 Специалист по процессному управлению, утв. Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 17.04.2018 №247н	ПК-3	Способен управлять внедрением процессных изменений в организации	ПК-3.1.	Планирует внедрение процесса или его усовершенствование	*ПК-3.1. У-5.* ***Умеет*** осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 54 ак.час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.час на лекции и 30 ак.час на практические занятия. 67 ак.час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении реализуется на 2-ом курсе в 4-м семестре после изучения дисциплин:

- Основы управления персоналом;
- Самоменеджмент.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	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	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ															
Тема 1.1	Теоретические аспекты коммуникации.	14	2	0	0	4	0	0	0	0		0	0	8	Доклад, Тестирование

Тема 1.2.	Формы устной деловой коммуникации.	14	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.3.	Особенности межличностных коммуникаций.	14	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПЕРЕГОВОРЫ														
Тема 2.1.	Вербальные коммуникации – понятие, особенности.	13	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	8	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2.	Невербальные коммуникации.	12	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3.	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	12	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.4.	Деструктивное общение и методы управления конфликтами.	12	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.5.	Деловой этикет. Презентация.	12	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	Тестирование, Контрольное

														задание
Тема 2.6	Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие.	12	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	7	Тестирование, Контрольное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	18	0	Экзамен
Итого		144	18	0	0	30	0	0	2	9	0	18	67	

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

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

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Сущность, цели и функции деловых коммуникаций в системе управления организацией. Пон.ятие коммуникативного процесса, его основные элементы (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь). Виды коммуникаций: формальные и неформальные, вертикальные и горизонтальные, внутренние и внешние. Роль коммуникаций в обеспечении взаимодействия подразделений и служб организации. Значение коммуникационной компетентности руководителя при внедрении процессных изменений. Структура организации и порядок взаимодействия между структурными подразделениями как основа эффективной передачи информации.

Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Классификация устных форм делового общения: монологические (выступление, доклад, презентация) и диалогические (беседа, переговоры, совещание, интервью). Организация и проведение рабочих совещаний: этапы подготовки, регламент, роли участников, фиксация решений. Правила ведения деловых переговоров: подготовка, стратегии, тактические приемы, достижение консенсуса. Технологии эффективной передачи информации в устной форме в процессе внедрения процессных изменений. Особенности коммуникации руководителя с подчиненными, коллегами и внешними партнерами.

Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций. ПК-1.5, ПК-3.1

Психологические аспекты межличностного общения в организации. Восприятие, понимание и обратная связь в межличностной коммуникации. Трансактный анализ Э. Берна как инструмент анализа межличностных взаимодействий. Роли и позиции участников общения (Родитель, Взрослый, Ребенок). Эмпатия, активное слушание, техники установления раппорта. Влияние межличностных коммуникаций на эффективность взаимодействия подразделений и успешность реализации процессных изменений. Методы формирования благоприятного психологического климата в коллективе.

РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПЕРЕГОВОРЫ

Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности. ПК-1.5

Вербальная коммуникация как основа делового общения. Основные элементы вербальной коммуникации: лексика, грамматика, стилистика. Требования к устной и письменной деловой речи: точность, ясность, лаконичность, официально-деловой стиль. Правила формулирования мыслей для передачи информации в систематизированном виде. Особенности подготовки текстов деловых писем, служебных записок, инструкций. Культура речи как фактор эффективного взаимодействия подразделений и служб организации. Речевые техники убеждения и аргументации.

Тема 2.2. Невербальные коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Понятие и структура невербальной коммуникации. Основные каналы невербальной передачи информации: кинесика (жесты, мимика, позы), проксемика (пространственное расположение), паралингвистика (интонация, темп, громкость), визуальный контакт. Значение невербальных сигналов в деловом общении и при проведении рабочих совещаний. Интерпретация невербального поведения собеседника. Управление собственным невербальным поведением для достижения консенсуса в процессе переговоров и внедрения изменений. Национальные особенности невербальной коммуникации.

Тема 2.3. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. ПК-1.5, ПК-3.1

Понятие коммуникативного барьера. Классификация барьеров: семантические, логические, фонетические, стилистические, психологические (барьеры восприятия, статусные, мотивационные), организационные (иерархические, территориальные, технологические). Причины возникновения коммуникативных барьеров в управленческой практике. Методы преодоления барьеров: активное слушание, уточняющие вопросы, обратная связь, адаптация стиля общения, выбор адекватного канала передачи информации. Роль руководителя в устранении барьеров для обеспечения эффективного взаимодействия подразделений и успешного внедрения процессных изменений.

Тема 2.4. Деструктивное общение и методы управления конфликтами. ПК-1.5, ПК-3.1

Понятие деструктивного общения: агрессия, манипуляция,

конфликтогены. Природа и причины возникновения конфликтов в организации. Классификация конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, организационные. Стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Технологии управления конфликтами: структурные методы (разъяснение требований, координационные механизмы) и межличностные методы (переговоры, медиация). Техники конструктивного разрешения конфликтов при внедрении процессных изменений. Роль руководителя в урегулировании конфликтов между подразделениями и сотрудниками.

Тема 2.5. Деловой этикет. Презентация. ПК-1.5, ПК-3.1

Понятие и принципы делового этикета: тактичность, вежливость, пунктуальность, субординация. Правила приветствия, представления, обращения. Этикет деловой переписки и телефонных переговоров. Этикет проведения деловых встреч, совещаний, переговоров. Национальные особенности делового этикета. Презентация как форма деловой коммуникации: этапы подготовки, структура, визуальное сопровождение. Техники публичного выступления: удержание внимания, управление голосом, взаимодействие с аудиторией. Передача информации в систематизированном виде в ходе презентации. Использование презентационных навыков для достижения консенсуса при внедрении процессных изменений.

Тема 2.6. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие. ПК-1.5

Роль средств массовой информации в современном коммуникационном пространстве организации. Взаимодействие организации с внешней средой через СМИ: пресс-релизы, заявления для прессы, интервью, пресс-конференции. Формирование положительного имиджа организации в медиапространстве. Коммуникационные стратегии при кризисных ситуациях. Особенности работы с социальными медиа как каналами внешних и внутренних коммуникаций. Специфика передачи информации в систематизированном виде для различных медиаканалов. Организация взаимодействия со СМИ в процессе информирования о внедрении процессных изменений. Обработка и структурирование информации для публичных выступлений руководителя.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют 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	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).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		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).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	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.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

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

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
90-100	Отлично	Зачтено	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	Не зачтено	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

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.В.01.01 Деловые коммуникации в управлении используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, контрольные задания по разделам): доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

Система оценивания знаний по видам учебной деятельности

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
3	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	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.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	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.

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	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия

4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контроля знаний по разделу):

Раздел 1.

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является обязательным элементом коммуникативного процесса?

а) наличие письменного документа;

б) обратная связь;

в) использование технических средств;

г) присутствие третьих лиц;

Какой вид коммуникаций осуществляется между сотрудниками одного уровня управления?

а) вертикальные;

б) диагональные;

в) горизонтальные;

г) внешние;

Что из перечисленного относится к неформальным коммуникациям?

а) приказ руководителя;

б) служебная записка;

в) общение в нерабочей обстановке;

г) протокол совещания;

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие функции выполняют деловые коммуникации в организации?

а) информационная;

б) развлекательная;

в) координационная;

г) экспрессивная (эмоциональная);

д) декоративная;

К основным элементам коммуникативного процесса относятся:

а) отправитель (источник);

б) шумовые помехи;

в) сообщение;

г) канал передачи;

д) получатель;

Какие факторы влияют на эффективность коммуникаций в организации?

а) организационная структура;

б) цвет стен в офисе;

в) коммуникационная компетентность сотрудников;

г) наличие обратной связи;

д) количество перерывов на обед;

Тест 3. Установление последовательности.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Построить верную последовательность из предложенных элементов. Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Определите последовательность этапов коммуникативного процесса:

а) кодирование сообщения;

б) получение сообщения получателем;

в) возникновение идеи у отправителя;

г) декодирование и интерпретация;

д) выбор канала передачи;

е) обратная связь;

Правильная последовательность: ____

Доклад:

Подготовка докладов «Деловые коммуникации в управлении».

Шесть групповых докладов с обсуждением сущности, целей и задач анализа хозяйственной деятельности, информационного обеспечения аналитической работы, а также современных методов сбора и обработки информации для формирования достоверной аналитической базы.

Тематика докладов:

1. Сущность, цели и задачи анализа хозяйственной деятельности в системе управления организацией непроизводственной сферы: специфика применения в сравнении с производственными предприятиями
2. Классификация и характеристика внешних и внутренних информационных потоков, выступающих основой для аналитической работы: источники формирования, критерии отбора, проблемы актуализации
3. Современные методы и технические средства сбора, обработки, сохранения и передачи информации для формирования достоверной аналитической базы (офисные пакеты, ERP-системы, облачные сервисы)
4. Критерии полноты, достоверности и своевременности при отборе источников информации для анализа: методика оценки качества данных и работа с противоречивой информацией
5. Инструменты и техники аналитической обработки информации: горизонтальный, вертикальный, трендовый и факторный анализ как методы познания хозяйственных процессов
6. Методика сбора и первичной обработки информации в соответствии с поставленными управленческими задачами: этапы, типичные ошибки, применение офисного пакета для расчётов

Методические рекомендации по подготовке доклада.

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

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале

которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа:

Что из перечисленного относится к монологическим формам устной деловой коммуникации?

а) деловая беседа;

б) переговоры;

в) презентация;

г) совещание;

Какой этап подготовки совещания предполагает определение круга участников и повестки дня?

а) организационный;

б) аналитический;

в) итоговый;

г) контрольный;

Что означает термин «консенсус» в контексте проведения переговоров?

а) победа одной из сторон;

б) принятие решения без голосования;

в) общее согласие, отсутствие возражений;

г) принуждение к принятию решения;

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов.

Какие формы устной деловой коммуникации относятся к диалогическим?

а) выступление на конференции;

б) деловая беседа;

в) совещание;

г) публичный доклад;

д) переговоры.

Какие элементы включает подготовка к проведению деловых переговоров?

а) определение целей переговоров;

б) выбор гардероба для встречи;
в) сбор информации о партнере;
г) разработка стратегии;
д) определение места и времени встречи.

Тест 3. Установление последовательности.
Определите последовательность этапов проведения рабочего совещания:
а) подведение итогов и принятие решений;
б) объявление повестки дня;
в) обсуждение вопросов;
г) вступительное слово руководителя;
д) формулировка поручений;
Правильная последовательность: ____

Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа:
Согласно трансактному анализу Э. Берна, какое состояние личности характеризуется критичностью, стремлением контролировать и оценивать?
а) Родитель;
б) Взрослый;
в) Ребенок;
г) Лидер.
Что такое эмпатия в контексте межличностной коммуникации?
а) умение убеждать собеседника;
б) способность понимать чувства и эмоции другого человека;
в) навык публичного выступления;
г) техника манипуляции.
Какая техника активного слушания предполагает повторение последних слов собеседника?
а) резюмирование;
б) эхо-техника;
в) уточнение;
г) интерпретация.

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов.
Какие факторы влияют на формирование психологического климата в

коллективе?

а) стиль руководства;

б) размер заработной платы;

в) уровень доверия между сотрудниками;

г) наличие конфликтов;

д) цвет корпоративного сайта.

Какие техники активного слушания способствуют эффективной межличностной коммуникации?

а) перебивание собеседника;

б) парафраз (пересказ услышанного);

в) оценивание высказываний;

г) уточняющие вопросы.

д) резюмирование

Тест 3. Установление соответствия:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. Внимательно прочитать оба списка. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

№	Состояние личности (Э. Берн)		Характеристика
1	Родитель	А	Рациональность, логика, объективность, обработка информации
2	Взрослый	Б	Эмоциональность, спонтанность, творчество, зависимость
3	Ребенок	В	Критичность, контроль, оценивание, забота, установление правил

Контрольное задание:

Задача 1. Подготовка совещания

Вы – помощник руководителя отдела. На завтра назначено оперативное совещание отдела из 12 человек. Руководитель поручил вам подготовить проведение совещания.

Требуется:

1. Перечислить этапы подготовки совещания.
2. Сформулировать возможную повестку дня (3–4 вопроса).
3. Определить, какие документы необходимо подготовить участникам.
4. Предложить регламент совещания (время на каждый вопрос).

Задача 2. Анализ межличностной ситуации

В отделе возник конфликт между двумя сотрудниками: Ивановым (опытный специалист, 15 лет в компании) и Петровой (молодой сотрудник, работает 6 месяцев). Иванов критикует Петрову при коллегах, называет ее ошибки «непрофессионализмом». Петрова обижается, перестала обращаться к Иванову за помощью, работа в отделе замедлилась.

Требуется:

1. Определить тип конфликта.
2. Выявить возможные причины конфликта.
3. Предложить стиль поведения руководителя для разрешения ситуации.
4. Описать алгоритм действий руководителя.

Раздел 2

Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности. ПК-1.5

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа.

Что из перечисленного является основным элементом вербальной коммуникации?

а) жесты;

б) слова и речь;

в) мимика;

г) поза.

Какой стиль речи является предпочтительным для деловой письменной коммуникации?

а) разговорный;

б) художественный;

в) официально-деловой;

г) публицистический.

Что означает требование «лаконичность» к деловой речи?

а) использование сложных терминов;

б) краткость, отсутствие лишних слов;

в) эмоциональная окраска;

г) наличие иностранных слов.

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов.

Какие требования предъявляются к устной деловой речи?

а) точность формулировок

б) использование сленга

в) логическая последовательность

г) ясность и доступность

д) эмоциональная избыточность

Какие речевые техники используются для убеждения собеседника?

а) аргументация

б) приведение примеров

в) повышение голоса

г) ссылка на авторитетные источники

д) использование фактов и данных

Тест 3. Установление последовательности.

Определите последовательность этапов подготовки текста делового письма:

а) написание черновика

б) определение цели письма

в) редактирование и корректировка

г) сбор необходимой информации

д) окончательное оформление и отправка

Правильная последовательность: ____

Тема 2.2. Невербальные коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Что изучает кинесика как раздел невербальной коммуникации?

а) пространственное расположение собеседников

б) жесты, мимику, позы

в) интонацию и темп речи

г) тактильные контакты

Какое расстояние в деловом общении соответствует социальной зоне (по классификации Э. Холла)?

а) 0–45 см

б) 45–120 см

в) 120–360 см

г) более 360 см

Что может означать скрещенные на груди руки во время деловой беседы?

а) открытость и доверие

б) заинтересованность

в) закрытость, несогласие

г) ожидание

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Какие элементы относятся к паралингвистическим средствам невербальной коммуникации?

а) тембр голоса

б) жесты

в) темп речи

г) громкость

д) поза

Какие невербальные сигналы могут свидетельствовать о заинтересованности собеседника?

а) наклон корпуса вперед

б) скрещенные ноги

в) визуальный контакт

г) кивки головой

д) взгляд в сторону

Тест 3. Установление соответствия**.** Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

№	Элемент невербальной коммуникации		Характеристика

№	Элемент невербальной коммуникации		Характеристика
1	Кинесика	А	Использование пространства, дистанция между собеседниками
2	Проксемика	Б	Жесты, мимика, позы, движения тела
3	Паралингвистика	В	Интонация, темп, громкость, паузы
4	Такесика	Г	Прикосновения, рукопожатия

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4

Контрольное задание

Задача 1. Подготовка делового письма

Руководитель организации поручил вам подготовить ответ на обращение клиента, который жалуется на задержку поставки товара на 10 дней. Задержка произошла по вине транспортной компании, но клиент недоволен и грозит расторжением договора.

Требуется:

1. Сформулировать цель письма.

2. Составить текст делового письма (объем – до 1 страницы), соблюдая требования официально-делового стиля.
3. Обосновать выбранную структуру и ключевые формулировки.

Тема 2.3. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Какой барьер возникает при использовании слов в переносном значении, непонятных терминов?

а) фонетический;

б) семантический;

в) логический;

г) психологический.

Какое из утверждений характеризует статусный барьер?

а) непонимание из-за разного темпа речи;

б) искажение информации из-за разницы в должностном положении;

в) использование сложной терминологии;

г) несоответствие логики собеседников;

Какая техника наиболее эффективна для преодоления семантических барьеров?

а) повышение голоса;

б) использование профессионального жаргона;

в) уточнение значения терминов;

г) сокращение времени общения.

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Какие виды барьеров относятся к психологическим?

а) барьер восприятия (стереотипы, предубеждения)

б) фонетический барьер;

в) мотивационный барьер;

г) стилистический барьер;

д) барьер статуса.

Какие методы помогают преодолеть коммуникативные барьеры?

а) активное слушание;

б) игнорирование собеседника;

в) уточняющие вопросы;

г) адаптация стиля общения;

д) использование обратной связи.

Тест 3. Установление последовательности

Определите последовательность действий руководителя при выявлении коммуникативного барьера в подразделении:

а) выбор метода устранения барьера;

б) выявление причины возникновения барьера;

в) анализ эффективности принятых мер;

г) реализация выбранного метода;

д) определение типа барьера;

Правильная последовательность: ____

Контрольное задание

Задача 2. Преодоление коммуникативных барьеров

В ходе переговоров с потенциальным партнером вы замечаете, что собеседник (руководитель отдела закупок) постоянно смотрит на часы, скрестил руки на груди, отвечает короткими фразами.

Требуется:

1. Определить, какие невербальные сигналы демонстрирует собеседник.
2. Предположить, какие коммуникативные барьеры могут возникать в данной ситуации.
3. Предложить 3–4 действия, которые помогут преодолеть барьеры и наладить контакт.

Тема 2.4. Деструктивное общение и методы управления конфликтами. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Что из перечисленного относится к деструктивному общению?

а) аргументированная дискуссия;

б) манипуляция;

в) конструктивная обратная связь;

г) активное слушание.

Какой стиль поведения в конфликтной ситуации характеризуется стремлением уйти от решения проблемы?

а) конкуренция;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) компромисс;

Какой метод управления конфликтами предполагает установление общих целей для конфликтующих сторон?

а) разъяснение требований;

б) координационные механизмы;

в) система вознаграждений;

г) медиация.

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют в управленческой практике?

а) конкуренция (соперничество);

б) игнорирование;

в) сотрудничество;

г) компромисс;

д) приспособление.

Какие факторы могут провоцировать возникновение конфликтов в организации?

а) нечеткое распределение обязанностей;

б) дефицит ресурсов;

в) единая система мотивации;

г) различия в ценностях;

д) прозрачная система коммуникации.

Тест 3. Установление соответствия**.** Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

№	Стиль поведения в конфликте		Характеристика

№	Стиль поведения в конфликте		Характеристика
1	Конкуренция	А	Стороны идут на взаимные уступки, находят частичное удовлетворение интересов
2	Сотрудничество	Б	Одна сторона уступает другой, жертвуя своими интересами
3	Избегание	В	Активное отстаивание своих интересов, подавление оппонента
4	Компромисс	Г	Поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон
5	Приспособление	Д	Уход от конфликта, отсутствие стремления к удовлетворению интересов

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4	5

Контрольное задание

Задача 1. Управление конфликтом

В организации внедряется новая система электронного документооборота. Сотрудники отдела делопроизводства (опытные работники со стажем 10–15 лет) отказываются осваивать новую систему, аргументируя это тем, что «бумажные документы надежнее», а «компьютеры только усложняют работу». Руководитель отдела поддерживает сотрудников. Вы – специалист по процессному управлению, ответственный за внедрение изменений.

Требуется:

1. Определить тип конфликта и его возможные причины.
2. Предложить стратегию и методы управления данным конфликтом.
3. Разработать план коммуникационных мероприятий для внедрения изменений.

Тема 2.5. Деловой этикет. Презентация. ПК-1.5, ПК-3.1

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Кого представляют первым при знакомстве в деловой среде?

а) мужчину;

б) женщину;

в) младшего по статусу старшему;

г) старшего по статусу младшему.

Какой структурный элемент презентации содержит цель, актуальность и основные вопросы?

а) заключение;

б) вступление;

в) основная часть;

г) приложение.

Какое максимальное количество слайдов рекомендуется использовать для 10-минутного выступления?

а) 1–2 слайда;

б) 5–7 слайдов;

в) 10–15 слайдов;

г) 20–25 слайдов.

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Какие принципы делового этикета являются основополагающими?

а) тактичность;

б) эмоциональность;

в) пунктуальность;

г) субординация;

д) спонтанность.

Какие требования предъявляются к визуальному сопровождению презентации?

а) единый стиль оформления;

б) большое количество анимации;

в) читаемость текста;

г) минимум текста на слайде;

д) яркие, пестрые цвета.

Тест 3. Установление последовательности

Определите последовательность этапов подготовки презентации:

а) разработка визуального материала (слайдов);

б) определение цели и аудитории;

в) репетиция выступления;

г) структурирование содержания;

д) сбор и анализ информации;

Правильная последовательность: ____

Контрольное задание

Задача 1. Подготовка презентации и взаимодействие со СМИ

Организация завершила реализацию крупного социального проекта, поддержанного администрацией региона. Руководитель поручил вам подготовить информационное сопровождение итогов проекта.

Требуется:

1. Определить целевые аудитории для информирования.
2. Выбрать форматы взаимодействия со СМИ (не менее 2).
3. Составить план пресс-мероприятия (пресс-конференции или брифинга) с указанием: дата, место, участники, структура мероприятия.
4. Сформулировать 3–4 ключевых сообщения для пресс-релиза.

Тема 2.6. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие. ПК-1.5

Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Что из перечисленного является основным жанром внешних коммуникаций организации со СМИ?

а) служебная записка;

б) пресс-релиз;

в) приказ по основной деятельности;

г) протокол совещания;

Какова основная цель кризисных коммуникаций со СМИ?

а) сокрытие информации;

б) минимизация репутационных потерь;

в) увеличение рекламного бюджета;

г) сокращение числа сотрудников

Какие социальные медиа наиболее активно используются для внутренних коммуникаций в организации?

а) только открытые социальные сети

б) корпоративные мессенджеры и социальные сети

в) личные страницы сотрудников

г) форумы для обсуждения хобби

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Какие форматы используются для взаимодействия организации со СМИ?

а) пресс-конференции

б) внутренние приказы

в) интервью руководителя

г) заявления для прессы

д) личные дневники сотрудников

Какие функции выполняют социальные медиа в системе коммуникаций организации?

а) оперативное информирование сотрудников

б) формирование внешнего имиджа

в) исключительно развлекательная функция

г) обратная связь от потребителей

д) сбор маркетинговой информации

Тест 3. Установление соответствия**.** Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и высказыванием (или определением) из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

№	Медиаканал		Характеристика использования в деловых коммуникациях
1	Пресс-релиз	А	Оперативное информирование сотрудников о внутренних событиях
2	Интервью	Б	Официальное сообщение для СМИ о значимых событиях организации
3	Корпоративный мессенджер	В	Развернутое выступление руководителя с ответами на вопросы
4	Пресс-конференция	Г	Интерактивный формат общения с журналистами с возможностью вопросов

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – термины; список 2 – определения.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

1	2	3	4

Доклад

Подготовка докладов «Деловые коммуникации в управлении».

Шесть групповых докладов с обсуждением методологии комплексной оценки эффективности деятельности организации, систематизации факторов и резервов, а также методов их выявления и обобщения.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает три КТ в течение периода освоения дисциплины.

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

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля по дисциплине:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале

			БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
КТ 3	100	0,1	10
Итого:	х	0,3	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1.

Тематика докладов:

1. Эволюция деловых коммуникаций: от бумажного делопроизводства к цифровым коммуникациям.
2. Коммуникационная компетентность руководителя как фактор успешного внедрения изменений.
3. Особенности вертикальных и горизонтальных коммуникаций в современной организации.
4. Культура деловой речи: требования и типичные ошибки.
5. Конфликт-менеджмент: технологии профилактики и разрешения конфликтов.
6. Технология подготовки и проведения эффективной презентации.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

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

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме

развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

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

Критерии оценивания доклада:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	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.
65-84	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.
55-64	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.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

КТ – 2.

Тема 2-3.

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Дайте определение понятию «деловая беседа». Назовите ее основные цели и отличия от других форм устной деловой коммуникации.
2.	Перечислите основные этапы подготовки и проведения рабочего

	совещания. Раскройте содержание каждого этапа.
3.	Какие стратегии ведения переговоров вам известны? Охарактеризуйте позиционную и принципиальную (партнерскую) стратегии. В каких ситуациях каждая из них более эффективна?
4.	Что такое «консенсус» в контексте деловых переговоров? Какие условия необходимы для его достижения?
5.	Раскройте сущность трансактного анализа Э. Берна. Охарактеризуйте три эго-состояния: Родитель, Взрослый, Ребенок. Приведите примеры фраз, характерных для каждого состояния.
6.	Что такое эмпатия и какую роль она играет в межличностных коммуникациях? Назовите способы развития эмпатии у руководителя.
7.	Перечислите и охарактеризуйте основные техники активного слушания. Для каждой техники приведите пример использования в деловой коммуникации.
8.	Какие факторы влияют на формирование благоприятного психологического климата в коллективе? Как руководитель может способствовать его укреплению?
9.	В чем разница между формальными и неформальными коммуникациями в организации? Приведите примеры тех и других. Какую роль играют неформальные коммуникации в управлении?
10.	Опишите алгоритм действий руководителя при возникновении конфликтной ситуации между подчиненными. Какие методы управления конфликтами наиболее эффективны и почему?

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	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.
65-84	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.
55-64	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.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

КТ – 3.

Тема 4-6.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

ТЕСТ 1. Выбор нескольких правильных ответов

Задание 1.1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

К основным элементам вербальной коммуникации относятся:

а) лексика (словарный запас)

б) жесты и мимика

в) грамматика и синтаксис

г) пространственное расположение собеседников

д) стилистика речи

Задание 1.2.

Какие требования предъявляются к устной деловой речи?

а) точность формулировок

б) использование сленга и жаргонизмов

в) логическая последовательность

г) ясность и доступность для аудитории

д) эмоциональная избыточность

Задание 1.3.

Какие речевые техники используются для убеждения собеседника?

а) аргументация фактами и данными

б) приведение примеров из практики

в) повышение голоса

г) ссылка на авторитетные источники
д) использование риторических вопросов

Задание 1.4.
К основным каналам невербальной коммуникации относятся:
а) кинесика (жесты, мимика, позы)
б) паралингвистика (интонация, темп, громкость)
в) письменная речь
г) проксемика (пространственное расположение)
д) такесика (прикосновения, рукопожатия)

Задание 1.5.
Какие невербальные сигналы могут свидетельствовать о заинтересованности собеседника?
а) наклон корпуса вперед
б) скрещенные на груди руки
в) визуальный контакт (взгляд в глаза)
г) кивки головой
д) взгляд в сторону или в пол

Задание 1.6.
Какие элементы относятся к паралингвистическим средствам невербальной коммуникации?
а) тембр голоса
б) жесты рук
в) темп речи
г) громкость голоса
д) поза собеседника

Задание 1.7.
Какие виды коммуникативных барьеров относятся к психологическим?
а) барьер восприятия (стереотипы, предубеждения)
б) фонетический барьер (неразборчивая речь)
в) мотивационный барьер (отсутствие интереса)
г) семантический барьер (разное понимание слов)
д) барьер статуса (разница в должностном положении)

Задание 1.8.
Какие методы помогают преодолеть коммуникативные барьеры?
а) активное слушание
б) игнорирование собеседника
в) уточняющие и открытые вопросы
г) адаптация стиля общения к собеседнику

д) использование обратной связи

Задание 1.9.

Какие барьеры относятся к семантическим (связанным со значением слов)?

а) использование профессионального жаргона, непонятного собеседнику

б) разное понимание терминов и понятий

в) слишком быстрый темп речи

г) использование слов в переносном значении

д) нечеткая дикция

Задание 1.10.

Какие факторы способствуют возникновению коммуникативных барьеров в организации?

а) иерархическая структура управления

б) единая корпоративная культура

в) территориальная удаленность подразделений

г) недостаток обратной связи

д) прозрачная система коммуникаций

ТЕСТ 2. Установление последовательности

Задание 2.1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Определите последовательность этапов подготовки текста делового письма:

а) написание черновика

б) определение цели письма

в) редактирование и корректировка

г) сбор необходимой информации

д) окончательное оформление и отправка

Задание 2.2.

Установите последовательность этапов построения аргументации в деловой речи:

а) формулирование вывода

б) приведение доказательств (факты, примеры)

в) выдвижение тезиса

г) аргументация (обоснование связи тезиса и доказательств)

Задание 2.3.

Определите последовательность действий при интерпретации невербальных сигналов собеседника:

а) сопоставление с вербальными сообщениями

б) наблюдение за невербальным поведением

в) анализ контекста ситуации

г) формулирование вывода о состоянии собеседника

д) фиксация невербальных сигналов (жесты, мимика, поза)

Задание 2.4.

Установите последовательность действий руководителя при выявлении коммуникативного барьера в подразделении:

а) выбор метода устранения барьера

б) выявление причины возникновения барьера

в) анализ эффективности принятых мер

г) реализация выбранного метода

д) определение типа барьера

Задание 2.5.

Определите последовательность этапов преодоления семантического барьера в деловом общении:

а) уточнение значения непонятных терминов

б) выявление непонимания со стороны собеседника

в) адаптация речи (использование доступной лексики)

г) проверка понимания (обратная связь)

Задание 2.6.

Установите последовательность этапов активного слушания:

а) резюмирование основных мыслей собеседника

б) установление визуального контакта

в) уточняющие вопросы

г) парафраз (пересказ услышанного своими словами)

д) невербальное сопровождение (кивки, открытая поза)

Критерии оценивания тестовых заданий:

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных

		ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ – 4.

Тема 7-9.

Контрольные задания:

Задача 1. Анализ конфликтной ситуации и выбор стратегии управления.

В организации, занимающейся оказанием консалтинговых услуг, между двумя отделами – отделом продаж и отделом реализации проектов – возник конфликт. Отдел продаж заключает договоры с клиентами, обещая определенные сроки выполнения работ. Отдел реализации проектов жалуется, что сроки нереалистичны, ресурсов недостаточно, а клиенты постоянно меняют требования. Руководители отделов публично обвиняют друг друга в срыве сроков на общих совещаниях. Ситуация привела к снижению качества услуг, потере двух крупных клиентов и ухудшению психологического климата в коллективе.

Требуется:

1.Определите тип конфликта (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, организационный). Аргументируйте свой ответ.

2.Выявите основные причины возникновения конфликта (не менее 3).

3.Предложите руководителю организации стратегию управления конфликтом. Какой стиль поведения в конфликте (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) наиболее уместен в данной ситуации? Обоснуйте выбор.

4.Разработайте план мероприятий по разрешению конфликта (не менее 4 шагов) с учетом необходимости достижения консенсуса (ПК-3.1).

Задача 2. Деловой этикет и подготовка к деловой встрече

Вы – руководитель отдела по работе с ключевыми клиентами. Вам предстоит провести важные переговоры с представителями иностранной компании-партнера (Япония). Переговоры будут проходить в формате «встреча за круглым столом» с последующим обедом. Вы отвечаете за организацию встречи с российской стороны.

Требуется:

1.Перечислите основные правила делового этикета, которые

необходимо соблюдать при организации и проведении международных переговоров с японскими партнерами (не менее 5 правил).

2.Опишите последовательность действий при проведении деловой встречи (этапы).

3.Какие требования предъявляются к дресс-коду участников переговоров? Обоснуйте.

4.Какие особенности делового общения с представителями японской культуры необходимо учитывать (приветствие, обмен визитными карточками, ведение переговоров, невербальные сигналы)?

Задача 3. Подготовка и проведение презентации

Руководитель организации поручил вам подготовить презентацию нового продукта (услуги) для потенциальных инвесторов. Целевая аудитория – представители инвестиционных фондов, средний возраст – 40–55 лет, обладают профессиональными знаниями в области финансов, но не являются специалистами в вашей отрасли. Время выступления – 15 минут. Презентация будет проходить в формате очной встречи.

Требуется:

1.Сформулируйте цель презентации и определите ключевые сообщения для целевой аудитории (3–4 сообщения).

2.Разработайте структуру презентации (вступление, основная часть, заключение) с указанием содержания каждого раздела и примерным распределением времени.

3.Какие требования необходимо соблюдать при разработке визуального сопровождения (слайдов)? Назовите не менее 5 правил.

4.Перечислите рекомендации по управлению невербальным поведением во время выступления (поза, жесты, визуальный контакт, голос) для достижения максимального воздействия на аудиторию (ПК-1.5, ПК-3.1).

Задача 4. Взаимодействие со СМИ в кризисной ситуации

В организации, занимающейся производством продуктов питания, произошел инцидент: в одной из партий продукции было обнаружено несоответствие маркировке (не указан один из аллергенов). Информация появилась в социальных сетях, затем была подхвачена местными СМИ. За два дня количество негативных публикаций выросло, представители СМИ запросили комментарий у руководства организации.

Требуется:

1.Определите основные принципы кризисных коммуникаций, которые должна соблюдать организация в данной ситуации.

2.Разработайте алгоритм действий руководителя организации по взаимодействию со СМИ (не менее 5 шагов).

3.Составьте текст заявления для прессы (пресс-релиза), в котором организация комментирует ситуацию. Объем – до 1 страницы. Учтите необходимость передачи информации в систематизированном виде (ПК-1.5).

4.Какие форматы взаимодействия со СМИ (пресс-конференция, брифинг, интервью, письменное заявление) наиболее уместны на начальном этапе кризиса? Обоснуйте выбор.

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.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

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

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

Раздел 1.

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Сущность, цели и функции деловых коммуникаций в системе управления организацией

№ п/п	Вопрос
2.	Классификация внешних и внутренних коммуникационных потоков в организации
3.	Роль коммуникационной компетентности руководителя в процессе внедрения процессных изменений (ПК-3.1)
4.	Структура организации и порядок взаимодействия подразделений как основа эффективной передачи информации (ПК-1.5)

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

В организации, насчитывающей 120 человек, наблюдается снижение эффективности выполнения проектов. Руководитель проектного офиса выявил, что информация между отделами передается несвоевременно, часто искажается, а сотрудники не знают, к кому обращаться по определенным вопросам.

Требуется:

Определите, какие виды коммуникаций в организации нарушены (вертикальные, горизонтальные, формальные, неформальные).

Предложите не менее 3 мероприятий по улучшению коммуникационной среды.

Ключ правильных ответов:

Нарушены: горизонтальные коммуникации (между отделами), формальные коммуникации (отсутствие регламентов), вертикальные коммуникации (несвоевременная передача информации).

Мероприятия:

разработка и внедрение регламентов взаимодействия между отделами;

проведение регулярных координационных совещаний;

внедрение корпоративной информационной системы для оперативного обмена информацией.

Задание 2.

Определите, какие из перечисленных коммуникационных потоков относятся к внутренним, а какие – к внешним: приказ руководителя организации, пресс-релиз для СМИ, служебная записка между отделами, интервью директора отраслевому журналу, сообщение в корпоративном чате, информация от партнеров о новых условиях сотрудничества.

Ключ правильных ответов:

Коммуникационный поток	Тип

Коммуникационный поток	Тип
Приказ руководителя организации	Внутренний
Пресс-релиз для СМИ	Внешний
Служебная записка между отделами	Внутренний
Интервью директора отраслевому журналу	Внешний
Сообщение в корпоративном чате	Внутренний
Информация от партнеров о новых условиях сотрудничества	Внешний

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Как называется вид коммуникаций, осуществляемый между сотрудниками одного уровня управления, но из разных подразделений? Варианты ответов: а) вертикальные, б) горизонтальные, в) диагональные, г) внешние	б) горизонтальные	Горизонтальные коммуникации происходят между сотрудниками, находящимися на одном уровне иерархии, что обеспечивает координацию работы смежных подразделений. Диагональные коммуникации – это взаимодействие между разными уровнями и подразделениями.
2.	Какой критерий эффективности коммуникаций предполагает, что информация должна поступать в момент, когда она еще может быть использована для принятия решения? Варианты ответов: а) достоверность, б) полнота, в) своевременность, г) релевантность	в) своевременность	Своевременность информации означает ее поступление в момент, когда она актуальна и может повлиять на управленческое решение. Даже достоверная и полная информация теряет ценность, если получена с опозданием.

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
3.	Согласно трансактному анализу Э. Берна, какое состояние личности характеризуется рациональностью, объективностью и способностью обрабатывать информацию? Варианты ответов: а) Родитель, б) Взрослый, в) Ребенок, г) Лидер	б) Взрослый	Состояние «Взрослый» отвечает за рациональную обработку информации, логическое мышление, анализ фактов и принятие взвешенных решений. «Родитель» связан с контролем и критикой, «Ребенок» – с эмоциями и спонтанностью.
4.	Что из перечисленного относится к неформальным коммуникациям в организации? Варианты ответов: а) приказ руководителя, б) общение в корпоративном чате в нерабочее время, в) служебная записка, г) протокол совещания	б) общение в корпоративном чате в нерабочее время	Неформальные коммуникации возникают спонтанно, не регламентированы официальными правилами и основаны на личных отношениях. Приказы, служебные записки и протоколы являются формальными документами.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является обязательным элементом коммуникативного процесса?

а) наличие письменного документа

б) обратная связь

в) использование технических средств

г) присутствие третьих лиц

Какой вид коммуникаций осуществляется между руководителем и подчиненным?

а) горизонтальные

б) вертикальные

в) диагональные

г) внешние

Что из перечисленного относится к функциям деловых коммуникаций?

а) развлекательная

б) декоративная

в) информационная

г) эстетическая

Какое определение наиболее полно отражает понятие «деловая коммуникация»?

а) общение в неформальной обстановке

б) процесс установления и развития контактов между людьми для достижения общих целей

в) обмен личными сообщениями между сотрудниками

г) проведение корпоративных мероприятий

Какой фактор наиболее значимо влияет на эффективность коммуникаций в организации?

а) цвет стен в офисе

б) наличие кулера с водой

в) организационная структура и регламенты взаимодействия

г) количество перерывов на обед

Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Дайте определение понятию «деловая беседа». Назовите ее основные цели и отличия от других форм устной деловой коммуникации.
2.	Перечислите основные этапы подготовки и проведения рабочего совещания. Раскройте содержание каждого этапа.
3.	Какие стратегии ведения переговоров вам известны? Охарактеризуйте позиционную и принципиальную (партнерскую) стратегии.

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

Вы - помощник руководителя отдела. На завтра назначено оперативное совещание отдела из 12 человек. Руководитель поручил вам подготовить проведение совещания.

Требуется:

1. Перечислить этапы подготовки совещания.
2. Сформулировать возможную повестку дня (3-4 вопроса).
3. Определить, какие документы необходимо подготовить участникам.
4. Предложить регламент совещания (время на каждый вопрос).

Ключ правильных ответов:

1. Этапы подготовки: определение цели и состава участников, формирование повестки, подготовка материалов и регламента, оповещение участников, подготовка помещения.
2. Пример повестки: 1. Итоги выполнения плана за неделю. 2. Проблемы с новым клиентом "X". 3. Распределение задач на следующую неделю. 4. Разное.
3. Документы: отчеты о выполнении плана, досье на клиента "X", проект плана на следующую неделю.
4. Регламент: вступительное слово (5 мин), вопрос 1 (15 мин), вопрос 2 (20 мин), вопрос 3 (15 мин), разное (5 мин).

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Что из перечисленного относится к монологическим формам устной деловой коммуникации? Варианты ответов: а) деловая беседа, б) переговоры, в) презентация, г) совещание.	в) презентация	Монологические формы предполагают активное выступление одного лица перед аудиторией. Презентация соответствует этому определению. Беседа, переговоры и совещание являются диалогическими формами, предполагающими обмен репликами между участниками.
2.	Что означает термин «консенсус» в контексте проведения переговоров? Варианты ответов: а) победа одной из сторон, б) принятие решения без	в) общее согласие, отсутствие возражений	Консенсус - это метод принятия решений, основанный на достижении общего согласия всех участников переговоров. Он не предполагает победы одной из сторон (а) или принуждения (г),

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	голосования, в) общее согласие, отсутствие возражений, г) принуждение к принятию решения.		и хотя может не требовать формального голосования (б), его суть именно в общем согласии.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой этап подготовки совещания предполагает определение круга участников и повестки дня?

а) организационный;
б) аналитический;
в) итоговый;
г) контрольный.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы включает подготовка к проведению деловых переговоров?

а) определение целей переговоров;
б) выбор гардероба для встречи;
в) сбор информации о партнере;
г) разработка стратегии;
д) определение места и времени встречи.

Правильные ответы: а, в, г, д.

Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

№ п/п	Вопрос
1.	Раскройте сущность трансактного анализа Э. Берна. Охарактеризуйте три эго-состояния: Родитель, Взрослый, Ребенок.
2.	Что такое эмпатия и какую роль она играет в межличностных коммуникациях? Назовите способы развития эмпатии у руководителя.
3.	Перечислите и охарактеризуйте основные техники активного слушания.

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

В отделе возник конфликт между двумя сотрудниками: Ивановым (опытный специалист, 15 лет в компании) и Петровой (молодой сотрудник, работает 6 месяцев). Иванов критикует Петрову при коллегах, называет ее ошибки «непрофессионализмом». Петрова обижается, перестала обращаться к Иванову за помощью, работа в отделе замедлилась.

Требуется:

1. Определить тип конфликта.
2. Выявить возможные причины конфликта.
3. Предложить стиль поведения руководителя для разрешения ситуации.
4. Описать алгоритм действий руководителя.

Ключ правильных ответов:

1. Тип конфликта: межличностный.
2. Возможные причины: различия в ценностях и опыте, несоблюдение субординации (публичная критика), психологическая несовместимость, нарушение коммуникации.
3. Стиль поведения: сотрудничество.
4. Алгоритм действий: 1) Провести индивидуальные беседы с каждым участником, чтобы понять их позиции. 2) Провести совместную встречу, выступив в роли медиатора. 3) Установить правила

конструктивной обратной связи. 4) Закрепить положительный опыт взаимодействия через совместную задачу.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Согласно трансактному анализу Э. Берна, какое состояние личности характеризуется критичностью, стремлением контролировать и оценивать? Варианты ответов: а) Родитель, б) Взрослый, в) Ребенок, г) Лидер.	а) Родитель	Эго-состояние «Родитель» включает в себя усвоенные установки, нормы и правила, которые проявляются в критике, контроле, заботе и оценивании. «Взрослый» рационален, «Ребенок» эмоционален.
2.	Какая техника активного слушания предполагает повторение последних слов собеседника? Варианты ответов: а) резюмирование, б) эхо-техника, в) уточнение, г) интерпретация.	б) эхо-техника	Эхо-техника (или дословное повторение) заключается в том, чтобы повторить последнюю фразу или слово собеседника. Резюмирование (а) - это подведение итога, уточнение (в) - это вопрос, интерпретация (г) - это высказывание своего понимания.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое эмпатия в контексте межличностной коммуникации?

а) умение убеждать собеседника;
б) способность понимать чувства и эмоции другого человека;
в) навык публичного выступления;
г) техника манипуляции.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие факторы влияют на формирование психологического климата в коллективе?

а) стиль руководства;
б) размер заработной платы;
в) уровень доверия между сотрудниками;
г) наличие конфликтов;
д) цвет корпоративного сайта.

Правильные ответы: а, в, г.

Раздел 2.

Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности. ПК-1.5

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Раскройте понятие вербальной коммуникации и назовите её основные элементы.
2. Какие требования предъявляются к устной и письменной деловой речи? Охарактеризуйте их.
3. Опишите особенности официально-делового стиля речи.
4. Какие речевые техники используются для убеждения и аргументации в деловом общении?

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

Руководитель отдела маркетинга поручил вам составить текст служебной записки на имя коммерческого директора. В записке необходимо обосновать необходимость выделения дополнительного бюджета (200 000 руб.) на

проведение срочного маркетингового исследования рынка, так как текущие данные устарели и могут привести к ошибочной стратегии продвижения нового продукта.

Требуется:

1. Составить текст служебной записки, соблюдая требования официально-делового стиля (объем – до 1 страницы).
2. Сформулировать цель записки.
3. Предложить структуру текста и обосновать выбранные формулировки для убеждения адресата.

Ключ правильных ответов:

Цель: Получение согласия руководителя на выделение дополнительного бюджета для проведения маркетингового исследования.

Структура и обоснование:

Шапка: Кому, от кого, дата, номер. (Соблюдение субординации).
Заголовок: «О выделении дополнительного бюджета на маркетинговое исследование». (Кратко и ясно).
Суть проблемы: «В связи с подготовкой к запуску нового продукта "X" в III квартале 202X г., необходимо актуализировать данные о конкурентной среде и потребительских предпочтениях. Последнее исследование проводилось в 202X г. и его данные не отражают текущую рыночную ситуацию». (Фактологическое обоснование, указание на риски).
Предложение: «Для минимизации рисков и разработки эффективной стратегии продвижения прошу Вас рассмотреть вопрос о выделении дополнительного бюджета в размере 200 000 (двести тысяч) рублей на проведение срочного маркетингового исследования». (Четкое предложение с суммой).
Обоснование эффективности: «Своевременное получение актуальных данных позволит скорректировать рекламную кампанию, сфокусироваться на наиболее перспективных каналах продвижения и, по предварительным оценкам, увеличить запланированный объем продаж нового продукта на 10-15%». (Аргументация выгодой для компании).
Подпись: Должность, ФИО.

Задание 2.

В ходе деловой беседы с клиентом вам необходимо убедить его выбрать долгосрочный контракт на обслуживание, который дороже, чем разовые услуги, но предоставляет скидки и дополнительные опции. Клиент настроен скептически, так как боится переплатить.

Требуется:

Ключ правильных ответов: аргумент в пользу контракта	Возражение клиента	Техника ответа на возражение / Пример фразы

Сформулировать 3-4 аргумента в пользу долгосрочного контракта.

Для каждого аргумента подобрать контраргумент на возможное возражение клиента (например, «это дорого»).

Записать пример фразы, которой вы начнете ответ на возражение клиента.

1. Экономическая выгода: общая стоимость с учетом скидки 15% будет ниже суммы пяти разовых обращений.	«Это все равно дорого, чем платить по факту».	Прием «Сравнение»: «Я понимаю ваше беспокойство. Давайте посчитаем. Средняя стоимость разовой услуги – 10 000 руб. За год вам может потребоваться 5-6 таких услуг. По контракту вы платите 42 000 руб. в год. Экономия составит от 8 000 до 18 000 руб. плюс вы получаете...»
2. Приоритетное обслуживание: по контракту ваши заявки обрабатываются в первую очередь, без очереди.	«Мне не нужна срочность, я могу подождать».	Прием «Ссылка на ценность»: «Конечно, если время не критично, ожидание может быть приемлемым. Однако, как показывает практика, в пиковые сезоны загрузка растет, и ожидание может увеличиться с 2 дней до недели. Контракт гарантирует вам стабильность и предсказуемость сроков, что особенно важно для вашего бизнеса».
3. Дополнительные опции: бесплатный аудит, обучение персонала, доступ к закрытым вебинарам.	«Мне это не нужно».	Прием «Уточнение»: «Я понимаю, эти опции могут показаться неочевидными. Но, например, бесплатный аудит, который мы проводим раз в квартал, помогает выявить скрытые резервы и предотвратить поломки, что в итоге экономит ваши средства. Может быть, нам стоит включить его в контракт на пробный год, чтобы вы сами оценили пользу?»
4. Фиксация цены: цена контракта фиксируется на год и не зависит от возможного повышения цен на услуги.	«Цены и так стабильны».	Прием «Прогноз»: «Вы правы, сейчас рынок стабилен. Однако, если взглянуть на динамику прошлых лет, обычно в конце года поставщики пересматривают цены. Контракт – это инструмент, который страхует вас от таких рисков и дает уверенность в бюджете на год вперед».

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой стиль речи является предпочтительным для деловой письменной коммуникации? Варианты ответов: а) разговорный; б) художественный; в) официально-деловой; г) публицистический.	в) официально-деловой	Официально-деловой стиль характеризуется стандартизированностью, точностью, логичностью, нейтральностью тона и использованием устойчивых оборотов, что делает его наиболее подходящим для деловой переписки и документации. Разговорный стиль (а) неформален, художественный (б) – образен и эмоционален, публицистический (г) – экспрессивен и оценочен, что не соответствует требованиям к деловым документам.
2.	Что означает требование «лаконичность» к деловой речи? Варианты ответов: а) использование сложных терминов; б) краткость, отсутствие лишних слов; в) эмоциональная окраска; г) наличие иностранных слов.	б) краткость, отсутствие лишних слов	Лаконичность в деловой речи – это умение выражать мысль четко и сжато, исключая слова и конструкции, не несущие смысловой нагрузки. Это повышает эффективность коммуникации и экономит время адресата. Использование сложных терминов (а) и иностранных слов (г) может затруднить понимание, а эмоциональная окраска (в) не соответствует деловому стилю.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

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

предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что из перечисленного является основным элементом вербальной коммуникации?
   а) жесты;
   б) слова и речь;
   в) мимика;
   г) поза.
   Правильный ответ: б
2. Какой из элементов относится к невербальным средствам общения, а не к вербальным?
   а) лексика;
   б) грамматика;
   в) интонация;
   г) стилистика.
   Правильный ответ: в

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Какие требования предъявляются к устной деловой речи?
   а) точность формулировок;
   б) использование сленга;
   в) логическая последовательность;
   г) ясность и доступность;
   д) эмоциональная избыточность.
   Правильные ответы: а, в, г
2. Какие речевые техники используются для убеждения собеседника?
   а) аргументация;
   б) приведение примеров;
   в) повышение голоса;
   г) ссылка на авторитетные источники;
   д) использование фактов и данных.
   Правильные ответы: а, б, г, д

Тема 2.2. Невербальные коммуникации. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

Дайте определение понятию «невербальная коммуникация». Перечислите основные каналы невербальной передачи информации.

Что изучает кинесика? Приведите примеры жестов, которые могут свидетельствовать об открытости/закрытости собеседника.

Охарактеризуйте роль визуального контакта в деловом общении.

Какие национальные особенности невербальной коммуникации необходимо учитывать при ведении переговоров с иностранными партнерами?

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

Вы участвуете в переговорах с представителем крупной компании. Ваш оппонент демонстрирует следующее невербальное поведение: скрещенные на груди руки, откинутая назад поза, отсутствие визуального контакта, короткие и резкие ответы.

Требуется:

Определить, о каком эмоциональном состоянии собеседника могут свидетельствовать эти сигналы.

Предложить 3-4 действия, которые вы можете предпринять, чтобы изменить ситуацию и наладить более продуктивный контакт.

Обосновать, почему выбранные вами действия могут быть эффективны.

Ключ правильных ответов:

Эмоциональное состояние: Закрытость, несогласие, скептицизм, возможно, раздражение или оборонительная позиция.

Действия:

Изменить позу: Слегка податься корпусом вперед, открыть свои жесты (например, убрать со стола лишние предметы, показать раскрытые ладони).

Задать открытый вопрос: «Я вижу, у вас есть сомнения. Расскажите, пожалуйста, какой аспект нашего предложения вызывает у вас больше всего вопросов?». Это переведет разговор из плоскости конфронтации в плоскость обсуждения и даст собеседнику возможность высказаться.

Сделать паузу и использовать активное слушание: После его ответа использовать техники активного слушания (парафраз, резюмирование), чтобы показать, что вы его слышите и понимаете: «Если я правильно понял, ваше главное опасение связано с...».

Предложить сделать перерыв: Если напряжение не спадает, предложить сделать короткий перерыв (5-10 минут), чтобы снять накопившееся напряжение.

Обоснование:

Изменение собственной позы на более открытую сигнализирует о готовности к диалогу и снимает зеркальное отражение закрытости.

Открытые вопросы и активное слушание помогают преодолеть психологический барьер, демонстрируют уважение к мнению оппонента и позволяют выявить истинные причины его несогласия.

Перерыв помогает снизить эмоциональный накал и дает обеим сторонам возможность переосмыслить свои позиции.

Задание 2.

Подготовьте краткие рекомендации для молодого специалиста, которому предстоит впервые выступить с презентацией перед руководством компании. В рекомендациях должны быть отражены ключевые аспекты невербального поведения (поза, жесты, визуальный контакт, голос).

Ключ правильных ответов:

Поза: Стойте прямо, но не скованно. Расположитесь устойчиво, ноги на ширине плеч. Не опирайтесь на трибуну или стул. Избегайте позы «закрытости» (скрещенные руки/ноги).

Жесты: Используйте жесты, чтобы подчеркнуть ключевые мысли. Жесты должны быть выше пояса, открытые, плавные. Избегайте суетливых движений (постукивание ручкой, перебирание предметов), а также жестов, направленных на аудиторию (например, указательный палец).

Визуальный контакт: Установите зрительный контакт с аудиторией. Смотрите не на один слайд или в пол, а перемещайте взгляд между слушателями, задерживаясь на каждом на 3-5 секунд. Это создает эффект личного обращения.

Голос: Говорите достаточно громко, чтобы было слышно в аудитории. Используйте интонацию, чтобы выделять важные моменты. Контролируйте темп речи: делайте паузы после ключевых мыслей, не тараторьте. Следите за четкостью дикции.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Что изучает кинесика как раздел невербальной коммуникации? Варианты ответов: а) пространственное расположение собеседников; б) жесты, мимику, позы; в) интонацию и темп речи; г) тактильные контакты.	б) жесты, мимику, позы	Кинесика – это наука о языке тела. Она изучает визуально воспринимаемые движения и положения тела. Проксемика (а) изучает пространство, паралингвистика (в) – вокальные характеристики речи, такесика (г) – прикосновения.

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
2.	Что может означать скрещенные на груди руки во время деловой беседы? Варианты ответов: а) открытость и доверие; б) заинтересованность; в) закрытость, несогласие; г) ожидание.	в) закрытость, несогласие	Скрещенные на груди руки – это классическая «закрытая» поза. Она часто интерпретируется как защитная, сигнализирующая о несогласии, скептицизме, нежелании принимать информацию или слушать собеседника. Открытость и доверие (а) выражаются в открытых позах, заинтересованность (б) – в наклоне корпуса вперед.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какое расстояние в деловом общении соответствует социальной зоне (по классификации Э. Холла)?
а) 0–45 см;
б) 45–120 см;
в) 120–360 см;
г) более 360 см.
Правильный ответ: в

Что из перечисленного относится к паралингвистическим средствам?
а) поза;
б) жесты;
в) тембр голоса;
г) дистанция.
Правильный ответ: в

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.
Какие невербальные сигналы могут свидетельствовать о заинтересованности собеседника?
а) наклон корпуса вперед;
б) скрещенные ноги;
в) визуальный контакт;
г) кивки головой;
д) взгляд в сторону.
Правильные ответы: а, в, г
Какие элементы относятся к такесике (изучению тактильных контактов)?
а) рукопожатие;
б) дистанция между собеседниками;
в) похлопывание по плечу;
г) тембр голоса;
д) прикосновение к руке.
Правильные ответы: а, в, д

Тема 2.3. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Дайте определение понятию «коммуникативный барьер». Приведите классификацию коммуникативных барьеров.
2. Охарактеризуйте семантические и логические барьеры. В чем заключается их сущность?
3. Какие психологические барьеры наиболее часто встречаются в управленческой практике?
4. Перечислите основные методы и техники преодоления коммуникативных барьеров.

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1.

В организации была внедрена новая корпоративная информационная система (КИС). Руководитель отдела информационных технологий направил всем сотрудникам подробную 50-страничную инструкцию по работе в новой системе. Однако спустя месяц после внедрения выяснилось, что большинство сотрудников продолжают работать по старым методам, жалуются, что «ничего не понятно», и допускают множество ошибок при работе в КИС.

Требуется:

1. Определить тип(ы) коммуникативного(ых) барьера(ов), возникшего(их) в данной ситуации.
2. Обосновать свой выбор.
3. Предложить руководителю отдела IT не менее 3-х мероприятий по преодолению выявленных барьеров.

Ключ правильных ответов:

1. Типы барьеров:

   а) Семантический барьер: Использование сложной технической терминологии в инструкции, непонятной сотрудникам, не имеющим профильного образования.
   б) Стилистический барьер: Неудачная форма подачи информации (большой объем сплошного текста, отсутствие структурированности, наглядных примеров).
   в) Психологический барьер (мотивационный): Отсутствие интереса к изучению новой системы из-за страха перед изменениями, непонимания выгоды для себя.

2. Обоснование: Инструкция была составлена без учета уровня подготовки аудитории (семантический и стилистический барьеры), что привело к непониманию. Отсутствие дополнительных мер поддержки (обучение, мотивация) вызвало сопротивление и нежелание осваивать новое (психологический барьер).
3. Мероприятия:

   а) Адаптация информации: Создать краткие, наглядные инструкции (чек-листы, видео-ролики, схемы) по ключевым операциям в системе, используя простой, доступный язык. Разбить инструкцию на логические блоки.
   б) Проведение обучения: Организовать серию коротких практических тренингов (вебинаров, очных занятий) для всех групп сотрудников с возможностью задать вопросы и получить обратную связь.
   в) Организация системы поддержки: Назначить «цифровых кураторов» в каждом отделе из числа наиболее продвинутых сотрудников, которые смогут оказывать оперативную помощь коллегам. Создать канал для вопросов (чат, e-mail) с быстрым временем ответа.

Задание 2.

Вы участвуете в совещании, где обсуждается новый проект. Один из участников, руководитель смежного отдела, постоянно перебивает выступающего, начинает говорить громче, а когда доходит очередь до него, использует фразы: «Это нереалистично», «Вы вообще понимаете, как это повлияет на мой отдел?», «Я это уже проходил, ничего не получится».

Требуется:

1. Определить, какие виды коммуникативных барьеров демонстрирует участник совещания.
2. Предложить 2-3 техники, которые может использовать модератор совещания для преодоления этих барьеров.
3. Для каждой техники привести пример фразы, которую может использовать модератор.

Ключ правильных ответов:

Виды барьеров:

1. Психологический барьер (статусный, мотивационный): Поведение демонстрирует сопротивление, негативный настрой, возможно, опасения за свой отдел.

2. Логический барьер: Возможно, логика выступающего не совпадает с логикой оппонента.

3. Фонетический барьер: Проявляется в перебивании и повышении голоса.

Техники и фразы модератора:

Техника 1: Структурирование обсуждения и установление правил. Фраза: «Коллеги, давайте договоримся. Сейчас мы выслушаем выступление до конца, после этого у нас будет время для вопросов. Это позволит нам услышать полную картину».

Техника 2: Признание чувств и перевод в конструктивное русло. Фраза: «Иван Петрович, я вижу, что у вас есть серьезные опасения по поводу влияния этого проекта на ваш отдел. Это важный момент. Давайте после выступления мы вернемся к нему и детально разберем все риски. Что именно вас беспокоит?».

Техника 3: Обращение к логике и конкретике. Фраза: «Давайте переведем обсуждение в практическую плоскость. Какие именно, на ваш взгляд, ресурсы или процессы в вашем отделе могут быть затронуты? Давайте зафиксируем эти вопросы, чтобы мы могли на них ответить».

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой барьер возникает при использовании слов в переносном значении, непонятных терминов или сленга? Варианты ответов: а) фонетический; б) семантический; в) логический; г) психологический.	б) семантический	Семантический барьер связан со значением, смыслом слов. Он возникает, когда у отправителя и получателя информации разные значения одних и тех же слов, терминов или используются неоднозначные выражения.
2.	Какая техника наиболее эффективна для преодоления семантических барьеров? Варианты ответов: а) повышение голоса; б) использование профессионального жаргона; в) уточнение значения терминов; г) сокращение времени общения.	в) уточнение значения терминов	Чтобы убедиться, что собеседник правильно понял значение используемых терминов и понятий, необходимо их пояснять или уточнять, понимает ли он их так же, как и вы. Это снижает риск искажения смысла сообщения.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какой барьер возникает из-за несоответствия логики изложения выступающего и логики восприятия слушателя?
   а) фонетический;
   б) семантический;
   в) логический;

г) стилистический.
Правильный ответ: в

2. Что из перечисленного относится к организационным коммуникативным барьерам?
а) барьер восприятия (стереотипы);
б) мотивационный барьер;
в) территориальная удаленность подразделений;
г) фонетический барьер.
Правильный ответ: в

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Какие методы помогают преодолеть коммуникативные барьеры?
а) активное слушание;
б) игнорирование собеседника;
в) уточняющие вопросы;
г) адаптация стиля общения;
д) использование обратной связи.
Правильные ответы: а, в, г, д
2. Какие виды барьеров относятся к психологическим?
а) барьер восприятия (стереотипы, предубеждения);
б) фонетический барьер;
в) мотивационный барьер;
г) стилистический барьер;
д) барьер статуса.
Правильные ответы: а, в, д

Тест 3. Установление последовательности

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Построить верную последовательность из предложенных элементов. Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Определите последовательность действий руководителя при выявлении коммуникативного барьера в подразделении:
а) выбор метода устранения барьера;
б) выявление причины возникновения барьера;
в) анализ эффективности принятых мер;

г) реализация выбранного метода;
д) определение типа барьера.

Правильная последовательность: д, б, а, г, в

Тема 2.4. Деструктивное общение и методы управления конфликтами. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Раскройте понятие «деструктивное общение». Какие формы деструктивного общения вы знаете?
2. Назовите основные причины возникновения конфликтов в организации.
3. Охарактеризуйте стили поведения в конфликтной ситуации (по К. Томасу). В каких случаях каждый из них наиболее эффективен?
4. Опишите технологию управления конфликтом: структурные и межличностные методы.

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1. Управление конфликтом

В организации внедряется новая система электронного документооборота. Сотрудники отдела делопроизводства (опытные работники со стажем 10-15 лет) отказываются осваивать новую систему, аргументируя это тем, что «бумажные документы надежнее», а «компьютеры только усложняют работу». Руководитель отдела поддерживает сотрудников. Вы – специалист по процессному управлению, ответственный за внедрение изменений.

Требуется:

1. Определить тип конфликта и его возможные причины.
2. Предложить стратегию и методы управления данным конфликтом.
3. Разработать план коммуникационных мероприятий для внедрения изменений.

Ключ правильных ответов:

1. Тип конфликта: Межгрупповой (отдел делопроизводства vs. команда внедрения) и организационный (сопротивление изменениям). Причины: Различия в ценностях (надежность бумажного документооборота vs. эффективность цифрового), страх перед новым, недостаток информации о преимуществах, поддержка сопротивления непосредственным руководителем.

2. Стратегия и методы управления:

    1. Стратегия: Сотрудничество.
    2. Методы:

а) Структурные: Разъяснение требований (четкое определение новых обязанностей), создание интеграционных механизмов (рабочая группа с участием ключевых сотрудников отдела).

б) Межличностные: Переговоры, активное слушание опасений, поиск взаимовыгодных решений.

3. План коммуникационных мероприятий:

1. Этап 1 (Информирование): провести встречу с руководителем отдела и ключевыми сотрудниками. Представить цели внедрения, выгоды для компании и для сотрудников (упрощение отчетности, сокращение рутины). Ответить на вопросы. ПК-1.5.
2. Этап 2 (Вовлечение): создать рабочую группу, включив в нее «лидеров мнения» из отдела делопроизводства. Предоставить им возможность первыми протестировать систему и дать обратную связь. ПК-3.1.
3. Этап 3 (Обучение и поддержка): организовать поэтапное обучение для всего отдела, используя наставничество членов рабочей группы. Обеспечить круглосуточную техническую поддержку.
4. Этап 4 (Признание и мотивация): публично отметить успехи сотрудников, которые первыми успешно освоили систему. Связать освоение новых навыков с системой мотивации (премии, грамоты).

Задание 2.

В отделе возник конфликт между двумя сотрудниками: Ивановым (опытный специалист, 15 лет в компании) и Петровой (молодой сотрудник, работает 6 месяцев). Иванов критикует Петрову при коллегах, называет ее ошибки «непрофессионализмом». Петрова обижается, перестала обращаться к Иванову за помощью, работа в отделе замедлилась.

Требуется:

1. Определить тип конфликт
2. Выявить возможные причины конфликта.
3. Предложить стиль поведения руководителя для разрешения ситуации.
4. Описать алгоритм действий руководителя.

Ключ правильных ответов:

1. Тип конфликта: Межличностный.

2. Возможные причины: Различия в ценностях и опыте, несоблюдение субординации и норм общения (публичная критика), психологическая несовместимость, нарушение коммуникации (отсутствие конструктивной обратной связи).
3. Стиль поведения руководителя: Сотрудничество, возможно с элементами компромисса.
4. Алгоритм действий руководителя:
    1. Индивидуальные беседы: провести конфиденциальные встречи с каждым участником конфликта, чтобы понять их позиции, чувства и интересы. Выслушать каждого без оценок.
    2. Совместная встреча: провести встречу с обоими участниками, выступив в роли медиатора. Установить правила общения (без обвинений, по очереди). Помочь им сформулировать свои претензии и предложения. Найти точки соприкосновения.
    3. Установление правил взаимодействия: ввести правило давать обратную связь конструктивно, наедине. Закрепить это на уровне отдела.
    4. Закрепление позитивного опыта: дать им совместное задание, требующее взаимодействия, для создания позитивного опыта сотрудничества. Отметить их успехи.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой стиль поведения в конфликтной ситуации характеризуется стремлением уйти от решения проблемы, не настаивая на своем и не удовлетворяя интересы другой стороны? Варианты ответов: а) конкуренция; б) сотрудничество; в) избегание; г) компромисс.	в) избегание	Избегание – это пассивная стратегия, при которой человек не отстаивает свои интересы и не учитывает интересы оппонента, фактически уклоняясь от разрешения конфликта. Конкуренция (а) – активное отстаивание своих интересов, сотрудничество (б) – поиск решения для всех сторон, компромисс (г) – взаимные уступки.
2.	Какой метод управления конфликтами относится к структурным? Варианты	в) разъяснение требований	Структурные методы воздействуют на организационные параметры,

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	ответов: а) медиация; б) переговоры; в) разъяснение требований; г) активное слушание.		чтобы снизить вероятность конфликта. Разъяснение требований к работе (цели, задачи, зоны ответственности) – классический структурный метод. Медиация (а), переговоры (б) и активное слушание (г) – это межличностные методы.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что из перечисленного относится к деструктивному общению?
   а) аргументированная дискуссия;
   б) манипуляция;
   в) конструктивная обратная связь;
   г) активное слушание.
   Правильный ответ: б
2. Какой стиль поведения в конфликте предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон?
   а) конкуренция;
   б) сотрудничество;
   в) избегание;
   г) приспособление.
   Правильный ответ: б

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Какие факторы могут провоцировать возникновение конфликтов в организации?
   а) нечеткое распределение обязанностей;
   б) дефицит ресурсов;
   в) единая система мотивации;
   г) различия в ценностях;
   д) прозрачная система коммуникации.
   Правильные ответы: а, б, г
2. Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют в управленческой практике (по К. Томасу)?
   а) конкуренция (соперничество);
   б) игнорирование;
   в) сотрудничество;
   г) компромисс;
   д) приспособление.
   Правильные ответы: а, в, г, д

Тест 3. Установление соответствия

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. Внимательно прочитать оба списка. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

№	Стиль поведения в конфликте		Характеристика
1	Конкуренция	А	Стороны идут на взаимные уступки, находят частичное удовлетворение интересов
2	Сотрудничество	Б	Одна сторона уступает другой, жертвуя своими интересами
3	Избегание	В	Активное отстаивание своих интересов, подавление оппонента
4	Компромисс	Г	Поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон

№	Стиль поведения в конфликте		Характеристика
5	Приспособление	Д	Уход от конфликта, отсутствие стремления к удовлетворению интересов

Таблица для ответа:

1	2	3	4	5
В	Г	Д	А	Б

Тема 2.5. Деловой этикет. Презентация. ПК-1.5, ПК-3.1

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Раскройте понятие и основные принципы делового этикета.
2. Какие правила делового этикета необходимо соблюдать при приветствии, представлении и обращении?
3. Перечислите основные этапы подготовки к публичной презентации.
4. Какие требования предъявляются к визуальному сопровождению (слайдам) презентации?

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1. Подготовка к деловой встрече

Вы – руководитель отдела по работе с ключевыми клиентами. Вам предстоит провести важные переговоры с представителями иностранной компании-партнера (Япония). Переговоры будут проходить в формате «встреча за круглым столом» с последующим обедом. Вы отвечаете за организацию встречи с российской стороны.

Требуется:

1. Перечислите основные правила делового этикета, которые необходимо соблюдать при организации и проведении международных переговоров с японскими партнерами (не менее 5 правил).
2. Какие особенности делового общения с представителями японской культуры необходимо учитывать (приветствие, обмен визитными карточками, ведение переговоров, невербальные сигналы)?

3. Опишите последовательность действий при проведении деловой встречи (этапы).

Ключ правильных ответов:

1. Правила делового этикета:
   - Пунктуальность: Опоздание недопустимо, это признак неуважения.
   - Дресс-код: Строгий, консервативный деловой костюм (темные тона).
   - Подарки: Уместны, но не слишком дорогие. Вручаются и принимаются двумя руками.
   - Организация места: Гостям предлагаются лучшие места (обычно напротив входа). Важно учитывать иерархию.
   - Сдержанность: Проявление эмоций, громкий смех, панибратство считаются неприемлемыми.
2. Особенности общения:
   - Приветствие: Поклон. Рукопожатие возможно, но инициатива должна исходить от японской стороны.
   - Визитные карточки: Обмениваются сразу после приветствия. Карточку нужно подавать и принимать двумя руками, внимательно изучить ее, положить перед собой на стол. Нельзя писать на чужой карточке или класть ее в карман без внимания.
   - Ведение переговоров: Важна иерархия. Решения принимаются коллегиально. Прямое «нет» или резкое несогласие могут быть восприняты как агрессия. Используются фразы «это будет сложно», «мы подумаем». Важен процесс построения отношений, а не только результат.
   - Невербальные сигналы: Паузы в разговоре – это нормально, они означают обдумывание. Улыбка может скрывать несогласие. Зрительный контакт менее интенсивный, чем в западной культуре.
3. Последовательность действий:

   1. Подготовительный этап: Согласование повестки, состава участников, времени и места. Изучение культуры партнера.
   2. Организационный этап: Подготовка помещения (рассадка), необходимых материалов, визитных карточек. Обеспечение перевода.
   3. Этап проведения: Приветствие, представление делегаций, обмен карточками. Следование повестке, фиксация договоренностей.
   4. Заключительный этап: Подведение итогов, обмен благодарностями. Организация неформальной части (обед).

5. Пост-коммуникационный этап: Рассылка протокола встречи, благодарственных писем. Реализация договоренностей.

Задание 2. Подготовка презентации

Руководитель организации поручил вам подготовить презентацию нового продукта (услуги) для потенциальных инвесторов. Целевая аудитория – представители инвестиционных фондов, средний возраст – 40-55 лет, обладают профессиональными знаниями в области финансов, но не являются специалистами в вашей отрасли. Время выступления – 15 минут. Презентация будет проходить в формате очной встречи.

Требуется:

1. Сформулируйте цель презентации и определите ключевые сообщения для целевой аудитории (3-4 сообщения).
2. Разработайте структуру презентации (вступление, основная часть, заключение) с указанием содержания каждого раздела и примерным распределением времени.
3. Какие требования необходимо соблюдать при разработке визуального сопровождения (слайдов)? Назовите не менее 5 правил.

Ключ правильных ответов:

1. Цель: Убедить инвесторов в целесообразности вложения средств в разработку/вывод на рынок нового продукта.

Ключевые сообщения:

- Рыночная возможность: существует неудовлетворенный спрос/растущий рынок.
- Уникальное ценностное предложение: продукт решает конкретную проблему клиента лучше, чем конкуренты.
- Бизнес-модель и потенциал: понятная модель монетизации и высокий прогнозируемый возврат на инвестиции (ROI).
- Команда: у нас есть компетенции и опыт для успешной реализации проекта.

2. Структура и тайминг:

- Вступление (2-3 мин): Приветствие, представление себя и компании. Формулировка проблемы рынка, которую решает продукт. Объявление цели презентации.
- Основная часть (10-12 мин):

1) Решение (продукт): описание, как он работает, его ключевые особенности и преимущества.
2) Рынок и конкуренты: анализ целевой аудитории, размер рынка (TAM, SAM, SOM), конкурентные преимущества.
3) Бизнес-модель и финансы: как планируется зарабатывать, прогноз выручки, затрат, ключевые финансовые показатели (NPV, IRR, срок окупаемости).
4) Команда и план реализации: ключевые участники проекта, их опыт, дорожная карта развития.
5) Заключение (2-3 мин): Краткое повторение ключевых сообщений. Четкий призыв к действию (например, «приглашаем к обсуждению условий инвестирования»). Ответы на вопросы.

3. Требования к слайдам:
    1) Минимум текста: использовать ключевые фразы и тезисы, а не полные предложения. Правило 5x5 (не более 5 строк по 5 слов).
    2) Визуализация: использовать графики, диаграммы, инфографику вместо таблиц с цифрами для лучшего восприятия.
    3) Единый стиль: корпоративные цвета, шрифты, расположение элементов на всех слайдах.
    4) Читаемость: шрифт достаточно крупный (заголовки – 28-32 pt, текст – 20-24 pt), высокий контраст фона и текста.
    5) Качество: использовать только качественные изображения, без пикселизации. Не перегружать слайд анимацией.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Кого представляют первым при знакомстве в деловой среде? Варианты ответов: а) мужчину; б) женщину; в) младшего по статусу старшему; г) старшего по статусу младшему.	в) младшего по статусу старшему	В деловом этикете главенствует принцип субординации и уважения к статусу, а не гендерный принцип. Поэтому при представлении сначала называют имя и должность человека с более низким статусом (или более молодого), а затем – с более высоким статусом.
2.	Какое максимальное	в) 10-15	Оптимальное время на один

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	количество слайдов рекомендуется использовать для 10-минутного выступления? Варианты ответов: а) 1-2 слайда; б) 5-7 слайдов; в) 10-15 слайдов; г) 20-25 слайдов.	слайдов	слайд – 1-1.5 минуты. Для 10-минутного выступления это 7-10 слайдов, для 15-минутного – 10-15. Меньшее количество (1-2 или 5-7) может не обеспечить полноту раскрытия темы, а большее (20-25) приведет к спешке, и аудитория не успеет усвоить информацию.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какой принцип делового этикета является основополагающим?
   а) эмоциональность;
   б) пунктуальность;
   в) спонтанность;
   г) креативность.
   Правильный ответ: б
2. Какой структурный элемент презентации содержит цель, актуальность и основные вопросы?
   а) заключение;
   б) вступление;
   в) основная часть;
   г) приложение.
   Правильный ответ: б

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Какие принципы делового этикета являются основополагающими?
   а) тактичность;
   б) эмоциональность;
   в) пунктуальность;
   г) субординация;
   д) спонтанность.
   Правильные ответы: а, в, г
2. Какие требования предъявляются к визуальному сопровождению презентации?
   а) единый стиль оформления;
   б) большое количество анимации;
   в) читаемость текста;
   г) минимум текста на слайде;
   д) яркие, пестрые цвета.
   Правильные ответы: а, в, г

Тест 3. Установление последовательности

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Построить верную последовательность из предложенных элементов. Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Определите последовательность этапов подготовки презентации:
а) разработка визуального материала (слайдов);
б) определение цели и аудитории;
в) репетиция выступления;
г) структурирование содержания;
д) сбор и анализ информации.

Правильная последовательность: б, д, г, а, в

Тема 2.6. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие. ПК-1.5

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Охарактеризуйте роль средств массовой информации в системе внешних коммуникаций организации.
2. Какие основные форматы взаимодействия организации со СМИ вы знаете? Раскройте их особенности.
3. Что такое пресс-релиз? Каковы требования к его структуре и содержанию?

4. Какова роль социальных медиа в системе коммуникаций современной организации? Какие функции они выполняют?

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1. Взаимодействие со СМИ в кризисной ситуации

В организации, занимающейся производством продуктов питания, произошел инцидент: в одной из партий продукции было обнаружено несоответствие маркировке (не указан один из аллергенов). Информация появилась в социальных сетях, затем была подхвачена местными СМИ. За два дня количество негативных публикаций выросло, представители СМИ запросили комментарий у руководства организации.

Требуется:

1. Определите основные принципы кризисных коммуникаций, которые должна соблюдать организация в данной ситуации.
2. Разработайте алгоритм действий руководителя организации по взаимодействию со СМИ (не менее 5 шагов).
3. Составьте текст заявления для прессы (пресс-релиза), в котором организация комментирует ситуацию. Объем – до 1 страницы. Учтите необходимость передачи информации в систематизированном виде (ПК-1.5).

Ключ правильных ответов:

1. Принципы кризисных коммуникаций:
   - Скорость: предоставить информацию как можно быстрее, чтобы не оставлять поле для слухов.
   - Прозрачность (открытость): говорить правду, не скрывать факты. Лучше признать ошибку, чем быть уличенным во лжи.
   - Единый голос: все сообщения для СМИ должны поступать от одного уполномоченного лица (руководитель, PR-директор).
   - Эмпатия: выразить понимание и озабоченность по поводу ситуации, особенно если есть риск для потребителей.
   - Конструктив: сообщать не только о проблеме, но и о действиях, которые предпринимаются для ее решения.
2. Алгоритм действий руководителя:

    1. Создание кризисного штаба: Собрать ключевых руководителей (производство, качество, юрист, PR) для оценки ситуации и выработки единой позиции.
    2. Сбор фактов: Провести внутреннее расследование, чтобы точно установить причину, масштаб проблемы и виновных (если есть).

3. Подготовка заявления: На основе собранных фактов составить текст официального заявления для СМИ (пресс-релиз).
4. Распространение заявления: Разослать пресс-релиз в ключевые СМИ, опубликовать на сайте и в социальных сетях компании.
5. Мониторинг и обратная связь: Отслеживать публикации и реакцию общественности. При необходимости давать дополнительные комментарии или отвечать на вопросы.

3. Текст пресс-релиза:

Заявление для СМИ

«Компания «Вкус здоровья» информирует о ситуации с маркировкой продукции

Москва, [дата]

Компания «Вкус здоровья» подтверждает факт обнаружения несоответствия в маркировке одной из партий продукции «[Название продукта]» (партия № [номер], дата производства [дата]). В указанной партии на упаковке не был указан аллерген [название аллергена].

Компания выражает искреннее сожаление в связи с данной ситуацией и приносит извинения потребителям. Безопасность и здоровье наших клиентов являются для нас абсолютным приоритетом.

Что сделано:

1. Проведено внутреннее расследование, которое установило причиной инцидента [краткая причина, например, «сбой в системе печати этикеток»].
2. Производство данной партии остановлено. Продукция отзывается с полок магазинов.
3. Назначена внеплановая проверка всех производственных линий.
4. Разработаны меры для исключения подобных ситуаций в будущем, включая [назвать одну-две меры, например, «внедрение дополнительного этапа контроля»].

Потребители, приобретшие продукцию из партии № [номер], могут вернуть ее в магазин и получить полный возврат средств. Дополнительную информацию можно получить по телефону горячей линии: [номер телефона].

Мы готовы ответить на вопросы СМИ в формате телефонной конференции сегодня в [время] по телефону [номер]. За дополнительными комментариями обращайтесь к пресс-секретарю компании [ФИО, телефон].

Пресс-служба компании «Вкус здоровья»»

Задание 2.

Организация завершила реализацию крупного социального проекта, поддержанного администрацией региона. Руководитель поручил вам подготовить информационное сопровождение итогов проекта.

Требуется:

1. Определить целевые аудитории для информирования.
2. Выбрать форматы взаимодействия со СМИ (не менее 2).
3. Составить план пресс-мероприятия (пресс-конференции или брифинга) с указанием: дата, место, участники, структура мероприятия.
4. Сформулировать 3-4 ключевых сообщения для пресс-релиза.

Ключ правильных ответов:

1. Целевые аудитории: Представители администрации региона (партнеры), местное бизнес-сообщество, потенциальные бенефициары (те, кому помог проект), широкая общественность, отраслевые СМИ.

2. Форматы: Пресс-конференция (для приглашенных журналистов) + рассылка пресс-релиза (для более широкого охвата).

3. План пресс-конференции:

   - Дата и время: [дата], 11:00.
   - Место: Пресс-центр [название] или конференц-зал организации.
   - Участники: Руководитель организации, представитель администрации региона, руководитель проекта.
   - Структура:

11:00-11:05 – Приветственное слово ведущего.
11:05-11:15 – Выступление руководителя организации об итогах проекта.
11:15-11:20 – Выступление представителя администрации региона.
11:20-11:25 – Презентация ключевых результатов (слайды, цифры, видео).
11:25-11:45 – Вопросы и ответы (Q&A).
11:45-11:50 – Заключительное слово, благодарности.
11:50-12:00 – Кофе-брейк, неформальное общение, раздача пресс-китов.

4. Ключевые сообщения для пресс-релиза:

   - Успешно завершен проект «[Название проекта]», поддержанный администрацией региона.

   - Основные результаты: [цифра] бенефициаров получили помощь, создано [цифра] рабочих мест, [другой измеримый результат].

   - Проект позволил решить важную социальную проблему [кратко описать проблему].

   - Компания продолжит реализацию социальных программ и укрепление партнерства с региональными властями.

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п/п	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Что из перечисленного является основным жанром внешних коммуникаций организации со СМИ? Варианты ответов: а) служебная записка; б) пресс-релиз; в) приказ по основной деятельности; г) протокол совещания.	б) пресс-релиз	Пресс-релиз – это официальное информационное сообщение для СМИ о значимом событии, факте или достижении организации. Служебная записка (а), приказ (в) и протокол (г) – это жанры внутренней деловой коммуникации.
2.	Какова основная цель кризисных коммуникаций со СМИ? Варианты ответов: а) сокрытие информации; б) минимизация репутационных потерь; в) увеличение рекламного бюджета; г) сокращение числа сотрудников.	б) минимизация репутационных потерь	Главная цель в кризисной ситуации – контролируемо предоставлять информацию, демонстрировать ответственность и действия по решению проблемы, чтобы сохранить доверие аудитории и снизить негативное влияние на репутацию бренда. Сокрытие информации (а) обычно приводит к еще большим потерям.

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1. Выбор одного правильного ответа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какой формат взаимодействия со СМИ предполагает развернутое выступление руководителя с ответами на вопросы журналистов?
   а) пресс-релиз;
   б) интервью;
   в) пресс-конференция;
   г) заявление для печати.
   Правильный ответ: в
2. Какие социальные медиа наиболее активно используются для внутренних коммуникаций в организации?
   а) только открытые социальные сети;

б) корпоративные мессенджеры и социальные сети;
в) личные страницы сотрудников;
г) форумы для обсуждения хобби.
Правильный ответ: б

Тест 2. Выбор нескольких правильных ответов

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Какие функции выполняют социальные медиа в системе коммуникаций организации?
   а) оперативное информирование сотрудников;
   б) формирование внешнего имиджа;
   в) исключительно развлекательная функция;
   г) обратная связь от потребителей;
   д) сбор маркетинговой информации.
   Правильные ответы: а, б, г, д
2. Какие форматы используются для взаимодействия организации со СМИ?
   а) пресс-конференции;
   б) внутренние приказы;
   в) интервью руководителя;
   г) заявления для прессы;
   д) личные дневники сотрудников.
   Правильные ответы: а, в, г

Тест 3. Установление соответствия

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. Внимательно прочитать оба списка. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. Записать попарно цифры и буквы вариантов ответа в таблицу.

№	Медиаканал		Характеристика использования в деловых коммуникациях
1	Пресс-релиз	А	Оперативное информирование сотрудников о внутренних событиях
2	Интервью	Б	Официальное сообщение для СМИ о значимых событиях организации

№	Медиаканал		Характеристика использования в деловых коммуникациях
3	Корпоративный мессенджер	В	Развернутое выступление руководителя с ответами на вопросы одного журналиста
4	Пресс-конференция	Г	Интерактивный формат общения с группой журналистов с возможностью вопросов

Таблица для ответа:

1	2	3	4
Б	В	А	Г

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый 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	90-100
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.	75-89
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.	60-74

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.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа 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. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять

для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, 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 по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и 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 практического задания с последующим разбором

полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

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. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-9558-0301-2. – Текст : электронный // Znanium : электронно-библиотечная система. – URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=399272 -3-9.

2. Серебрякова, Г. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Г. В. Серебрякова, И. В. Незамайкин. - Чебоксары : ИД «Среда», 2025. - 208 с. - ISBN 978-5-907965-82-9. - DOI 10.31483/a-10765. - Текст : электронный // Издательский дом «Среда». - URL: https://phsreda.com/ru/article/149832/discussion_platform -4

8.2. Дополнительная литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 459 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12345-6. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт -5.

2. Хачатрян, О. А. Деловые коммуникации в цифровой среде : учебное пособие / О. А. Хачатрян ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Орловский государственный университет имени И. С. Тургенева. - Орёл : ОГУ им. И. С. Тургенева, 2024. - 78 с. - ISBN 978-5-9929-1726-0. - Текст : непосредственный -6.

3. Мумладзе, Р. Г. Деловое общение : учебник / Р. Г. Мумладзе, И. Д. Афонин, А. И. Афонин, В. А. Смирнов. - Москва : Русайнс, 2024. - 174 с. - ISBN 978-5-466-05477-4. - Текст : электронный // ЭБС Русайнс -8.

4. Букина, Е. Я. Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е. Я. Букина, Е. В. Климакова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 135 с. - Текст : электронный // IPR SMART. - URL: https://www.iprbookshop.ru/47687.html -2.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Российская Федерация. О рекламе : Федеральный закон от 13.03.2006

№ 38-ФЗ (ред. от 08.08.2024). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

8.4. Интернет-ресурсы

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com

Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» https://znanium.ru

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» http://www.garant.ru

КонсультантПлюс: справочная правовая система

http://www.consultant.ru/ - бесплатный доступ к основным актам

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

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

Перечень программного обеспечения:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- МТС-link

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru