

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Кировский филиал**

УТВЕРЖДЕНО

Директор Кировского филиала  
РАНХиГС

Е.С. Симбирских

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Менеджмент организации  
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.05 Деловые коммуникации  
(код и наименование РПД)

38.03.02 Менеджмент  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная  
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2025

Киров, 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	
6	Методические материалы для освоения дисциплины	44
7	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	46
	7.1. Основная литература	46
	7.2. Дополнительная литература	46
	7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	46
	7.5. Интернет-ресурсы	46
	7.6. Иные источники	46
8	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	46

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

**1.1. Дисциплина Б1.В.05 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:  
ОПК-7; УК ОС-4; ПКo-3**

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2 (очная форма обучения) УК ОС-3.1 (очно-заочная форма обучения)	Владение знаниями организационного поведения, психологии управления, управления конфликтами, эмоциональным интеллектом, управления стрессом для умения вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для осуществления практической деятельности
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2 (очная форма обучения) УК ОС-4.3 (очно-заочная форма обучения)	Владение знаниями иностранного языка (английский) и деловых коммуникаций для осуществления коммуникации, в том числе деловой, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках

ПКс-1	Способен владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПКс-1.1 (очная, очно-заочная форма обучения)	Владение знаниями инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента и на их основе владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
-------	--	--	--

**1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:**

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/трудовые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
<p>организационно-административное обеспечение деятельности государственных и муниципальных предприятий и учреждений, научных и образовательных организаций, политических партий, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организаций;</p> <p>организация взаимодействия с внешними организациями и гражданами</p>	<p>УК ОС-3.2 (очная форма обучения)</p> <p>УК ОС-3.1 (очно-заочная форма обучения)</p> <p>УК ОС-4.2 (очная форма обучения)</p> <p>УК ОС-4.3 (очно-заочная форма обучения)</p> <p>ПКс-1.1 (очная, очно-заочная форма обучения)</p>	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность, организационная инфраструктура, цели, ролевая специфика, виды, жанры и содержание деловых коммуникаций;</li> <li>- различные принципы, методы, технологии деловых коммуникаций для успешного достижения стратегических и тактических целей социальной и профессиональной деятельности, а также для эффективной социальной адаптации и совершенствования коммуникативной компетентности в сфере деловых взаимодействий;</li> <li>- содержание, структура и организация различных форм делового взаимодействия в соответствии с ситуацией, ролевыми характеристиками участников, жанрами, целями и задачами делового общения;</li> <li>- языковое (официально-деловой стиль литературного языка, особенности административно-делового жаргона) и композиционное оформление ситуаций делового взаимодействия с учетом жанровых характеристик делового дискурса;</li> </ul>

		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и совершенствовать коммуникационную инфраструктуру деловых взаимодействий в организации;</li> <li>- самостоятельно определять цели и задачи деловых взаимодействий;</li> <li>- выстраивать коммуникативные стратегии и тактики, соответствующие целям и задачам, содержанию, ситуациям и видам деловых взаимодействий;</li> <li>- прогнозировать, предотвращать и успешно преодолевать коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи;</li> <li>- анализировать, прогнозировать и оптимизировать ролевое поведение участников деловых взаимодействий;</li> <li>- качественно подготавливать и осуществлять устные и письменные деловые коммуникации в стандартных случаях взаимодействия;</li> </ul> <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владение основными видами и жанрами деловых коммуникаций, деловыми стратегиями и тактиками.</li> </ul>
--	--	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 акад. ч. / 81 астр. ч.). Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 48 часов (36 астр. ч.) (лекционных занятий 16 ч. (12 астр. ч.), практических занятий 32 ч. (24 астр. ч.)) на очной форме, 16 часов (12 астр. ч.) (лекционных занятий 8 ч. (6 астр. ч.), практических занятий 8 ч. (6 астр. ч.)) на очно-заочной форме обучения. На самостоятельную работу обучающихся выделяется 60 (45 астр. ч.) и 92 часа (69 астр. ч.) соответственно.

Формой промежуточной аттестации является зачёт (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б.1.В.05 Деловые коммуникации относится к дисциплинам базовой части и в соответствии с учебным планом осваивается во 2 семестре очной и 3 семестре очно-заочной формы обучения.

Освоение дисциплины опирается на знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения русского языка в общеобразовательной школе, а также в результате изучения дисциплины:

Б1.О.14 Культура речи и деловое общение (1 семестр на очной форме, 2 семестр на очно-заочной форме обучения).

Освоение дисциплины Б1.В.05 Деловые коммуникации является необходимой базой и рассматривается как предшествующее для дисциплин:

Б1.О.03 Иностранный язык (3 и 4 семестры).

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР О	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	11	2		4		5	О
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	11	2		4		5	О, ПЗ, К-3, Т
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	12	2		4		6	ПЗ, Т
Тема 4	Деловые переговоры	12	2		4		6	К-3
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	12	2		4		6	О
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	10	2		4		4	О, ПЗ
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	20	2		4		14	ДИ
Тема 8	Этика деловой	20	2		4		14	СД, Т

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР О	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
	коммуникации							
Промежуточная аттестация								За
Всего:		108	16		32		60	

Используемые сокращения:

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

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

\* *формы текущего контроля успеваемости: деловая игра (ДИ), доклад (Д), кейс-задача (К-З), опрос (О), практическое задание (ПЗ), составление документа (СД), тест (Т).*

### **Очно-заочная форма обучения**

Тема 1	Введение в теорию коммуникации	12	1		1		10	О
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	12	1		1		10	О, ПЗ, Т
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	12	1		1		10	О, Т
Тема 4	Деловые переговоры	12	1		1		10	О, Д
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	12	1		1		10	О, Д
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	12	1		1		10	О, ПЗ

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР О	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	12	1		1		10	О, Д
Тема 8	Этика деловой коммуникации	24	1		1		22	О, Т
Промежуточная аттестация								За
Всего:		108	8		8		92	

Используемые сокращения:

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

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

\* *формы текущего контроля успеваемости: деловая игра (ДИ), доклад (Д), кейс-задача (К-З), опрос (О), практическое задание (ПЗ), составление документа (СД), тест (Т).*

*формы промежуточной аттестации: зачет (За).*

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Введение в теорию коммуникации

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о



коммуникационных процессах (по И.П. Яковлеву). Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Усложнение человеческих связей и отношений. Рост взаимодействий в экономической, политической, социальной сфере. Становление новой коммуникативной культуры: инновационные технологии как основа взаимодействия. Профессионализм специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность. Содержание и особенности делового и неделового общения.

## **Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации**

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

## **Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений**

Стратегия устных коммуникаций на государственной гражданской службе. Правила деловой риторики на государственной гражданской службе. Побуждение и констатация как два вида коммуникативного воздействия. Технологические особенности кадровых бесед (в сфере государственной гражданской службы). Специфика коммуникативного воздействия: приём на работу и увольнение (общие правила).

Технологии публичных выступлений: виды и жанры. Деловая риторика: основные правила успеха. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

## **Тема 4. Деловые переговоры**

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Виды переговоров. Переговоры через посредников. Национальные особенности ведения переговоров. Функции и этапы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»): примеры тактики, жёсткие и мягкие, недостатки. Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): примеры тактики, трудности реализации. Типы вопросов. Договор о возможных направлениях сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений: механизмы защиты договорённостей. Принципы эффективного ведения переговоров.

## **Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Эскиз имиджа. Этапы имиджмейкинга. Средовые особенности имиджа. Контекст деятельности. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по

И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

#### **Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

Спор как сложная разновидность диалога, как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Основные формы: дискуссия, полемика, диспут и дебаты. Участники спора: оппонент и проponent. 4 ситуации аргументации (по А.А.Ивину). 7 вариантов протекания спора (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Признаки спора. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные. Виды споров (по С.И. Поварнину). Споры по способам проведения. Стратегия и тактика делового спора. Эффективная тактика проponentа. Эффективная тактика оппонента. Рекомендации по ведению спора. Техника убеждения делового партнёра (по А. Петренко). Приёмы аргументации в споре (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора: основные принципы дискусивно-полемиической коммуникации.

#### **Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия).**

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио-, теле- и интернет вещания. Правила, обеспечивающие минимальный уровень психологической защиты потребителей от манипуляционного воздействия (Е.Е. Прониной). Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Цели, подготовка и проведение пресс-конференции. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Этика цифровой коммуникации. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной гражданской службы.

#### **Тема 8. Этика деловой коммуникации**

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления. Основные правила адекватной критики в деловой коммуникации (по А. Петренко). Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения. Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.05 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся (возможно с использованием ДОТ):**

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
<b>Очная форма</b>	
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	Опрос
Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	Опрос, практическое задание, кейс, тест
Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	Опрос, практическое задание, тест
Тема 4. Деловые переговоры	Кейс-задача
Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	Опрос
Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация	Опрос, практическое задание
Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	Деловая игра
Тема 8. Этика деловой коммуникации	Составление документа
<b>Очно-заочная форма</b>	
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	Опрос
Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	Опрос, практическое задание, тест
Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	Опрос, тест
Тема 4. Деловые переговоры	Опрос, доклад
Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	Опрос, доклад
Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация	Опрос, практическое задание
Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	Опрос, доклад
Тема 8. Этика деловой коммуникации	Опрос

#### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы по теме 1. Введение в теорию коммуникации**

### *Средство оценивания – опрос*

#### **Вопросы**

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс: содержание, структура, этапы, способы передачи и приема информации.
5. Линейные и нелинейные, социологические и психологические модели коммуникации.
6. Понятия «коммуникативная личность» и «профессиональная коммуникативная личность».
7. Понятие и структура коммуникативной компетентности.
8. Особенности коммуникативной компетентности специалиста в сфере государственного управления (коммуникативная профессиограмма управленца).

### **Типовые оценочные материалы по теме 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации**

#### *Средство оценивания – опрос*

#### **Вопросы**

1. Различные подходы к типологии коммуникаций.
2. Коммуникации институциональные и (меж)личностные.
3. Сущность и специфика деловой коммуникации как разновидности институционального общения.
4. Коммуникативный кодекс (по П.Г. Грайсу, Дж. Личу).
5. Результативность и эффективность деловой коммуникации.
6. Виды деловых коммуникаций: вербальные / невербальные, контактные / дистантные, непосредственные / опосредованные и др.
7. Коммуникации в организационной структуре.
8. Неформальные коммуникации в организации и способы управления ими.
9. Жанры деловых коммуникаций (классификация).
10. Особенности устных и письменных деловых коммуникаций.
11. Речевая сторона деловых коммуникаций: официально-деловой стиль vs административно-деловой жаргон.

#### *Средство оценивания – практическое задание*

#### **Задание (групповое).**

Выполните практическое задание по карточке.

#### **Примерный вариант практического задания**

1. Опишите цели нисходящих коммуникаций.
2. Приведите примеры непосредственного / опосредованного, устного / письменного делового общения. Определите место этих примеров в организационной структуре деловых коммуникаций.
3. Заполните пропуски в таблице

№ п/п	Тип/направление коммуникации	Форма	Вид	Жанр
1	Нисходящая	Письменная	-	-
2	-	-	-	Брифинг

4. Установите тип коммуникации: институциональная / межличностная (демонстрируются ситуации на слайдах).
5. Установите разновидность межличностной коммуникации (демонстрируются ситуации на слайдах).
6. Установите разновидность институциональной коммуникации (демонстрируются ситуации на слайдах).

*Средство оценивания – кейс-задача*

***Задание (групповое).***

Опишите систему деловых коммуникаций в организации (например, в вашем вузе):

- 1) - внешние коммуникации;
- 2) - внутренние коммуникации;
- 3) - коммуникации устные и письменные;
- 4) - коммуникации в цифровых средах.

Составьте экспертное заключение о степени эффективности организационных коммуникаций. Укажите возможные проблемы, трудности в осуществлении коммуникации, издержки. Предложите пути разрешения проблем, минимизации издержек.

*Средство оценивания – тест.*

***Типовые тестовые задания***

1. Такая характеристика делового общения, как «регулирование общения определенными внеличными стандартами и предписаниями» относится к понятию
  - 1) регламентированность +
  - 2) предметно-целевая направленность
  - 3) стремление к компромиссу
  - 4) иерархичность
2. Формулировка «не обременяйте собеседника, не требуйте от него обещаний, клятв, извинений» раскрывает максимум
  - 1) одобрения
  - 2) скромности
  - 3) великодушия +
  - 4) такта
3. Публичные служебные контакты относятся к \_\_\_\_\_ уровню коммуникации
  - 1) строго официальному +
  - 2) полуофициальному
  - 3) неофициальному
4. Автобиография, докладная записка относятся к \_\_\_\_\_ коммуникациям
  - 1) вертикальным нисходящим
  - 2) горизонтальным
  - 3) вертикальным восходящим +
5. К жанрам монологического устного делового общения следует отнести (возможно несколько вариантов ответа)
  - 1) приветственное слово +
  - 2) деловая беседа
  - 3) деловое письмо
  - 4) объявление в электронной среде организации
  - 5) отчет в виде приложения к протоколу
  - 6) презентационная речь +
6. Укажите строку, где приводятся лексические средства, неуместные в официально-деловом стиле речи:

- 1) общеупотребительные нейтральные слова русского языка: *закон, здоровье, выгодный, получить*;
  - 2) терминологическая лексика: *иск, неустойка, дееспособность, усыновитель*;
  - 3) экспрессивная лексика: *безмозглый, чарующий, подлец, шествовать, растрезвонить*;
  - +
  - 4) канцелярская лексика: *вышеуказанный, настоящий (документ), контроль расходов*.
7. Укажите строку, где приводятся языковые средства административно-делового жаргона:
- 1) *налоговик, социалка, доложиться, подвижки, федералы*; +
  - 2) *крутой, чувак, прикид, халява, кайфануть*;
  - 3) *хаза, чалиться, общак, кича*.
8. Укажите строку, где приводятся лексические средства, нежелательные в современной официально-деловой речи:
- 1) отыменные предлоги: *в целях, на основании, в отношении, в соответствии, в силу и др.*;
  - 2) расщепленное сказуемое: *достигнуть договоренности, осуществлять выплаты, взыскать штраф, наложить арест*;
  - 3) *коего, посему, каковой, в части удовлетворения запросов, имеет место быть*; +
9. Укажите строку, где приводятся языковые средства, относящиеся к законодательному (юридическому) подстилю официально-делового стиля речи:
- 1) *возложить контроль, взимание платежей, оплата наличными, принять к исполнению*;
  - 2) *вменить в вину, вчинить иск, избрать мерой пресечения, содержание под стражей*; +
  - 3) *урегулировать конфликт, выразить протест, за столом переговоров, достичь паритета*.

### **Типовые оценочные материалы по теме 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений**

*Средство оценивания – опрос*

Вопросы

1. В чём заключается специфика устной речи?
2. Каково определение публичной речи?
3. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
4. Как работать над структурой публичного выступления?
5. Как захватить и удержать внимание аудитории?
6. Каковы особенности презентационной речи?
7. В чём состоят особенности аргументирующей речи?
8. Коммуникативные техники ведения делового диалога.
9. Виды и техники эффективного слушания.
10. Особенности жанра «малый разговор».
11. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
12. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

*Средство оценивания – практическое задание*

#### **Типовые практические задания**

1. Тренинг «А это как сказать...». Отвечайте на данные ниже утверждения фразой «А это как сказать...» и приводите свои возражения.
  - 1) Платное образование эффективнее, чем бесплатное.
  - 2) Надо переходить на дистанционное обучение – это веление времени.



- 3) Книги уходят в прошлое: их заменяют смартфоны.
- 4) Все люди должны стремиться к успеху.
2. Дано следующее высказывание: «Мужчины – лучшие управленцы, чем женщины».
 

Отреагируйте на это утверждение, выразив

  - а) категоричное несогласие;
  - б) некатегоричное (смягченное) несогласие.

Проанализируйте полученный результат.
3. Составьте диалоги «просьба (приглашение) – отказ». При необходимости дополните свой отказ мотивировкой. Используйте различные виды просьбы: как корректные, так и бесцеремонные. Отказ же должен быть по возможности максимально вежливым.
  - 1) Дай мне на два дня твой учебник.
  - 2) Приходи ко мне, поиграем в шахматы.
  - 3) Пойдем гулять в парк сегодня вечером.
4. Отреагируйте контраргументом на суждение, используя тактику частичного согласия.
  - 1) Люди в современной России стали гораздо меньше читать.
  - 2) Без мобильного телефона невозможно обойтись.
  - 3) В интернете не нужно соблюдать нормы литературного языка.
5. Подготовьте рассказ о себе в свободной форме (самопрезентация).
6. Подготовьте краткое выступление с представлением важного гостя.
7. Подготовьте презентационную речь на 5-7 минут о вашей компании.
8. Составьте инструкцию «Как подготовить речь-презентацию».
9. Разыграйте служебный телефонный разговор. Обратите внимание на этикет телефонного разговора.
10. Составьте инструкцию «Правила ведения служебного телефонного разговора».

*Средство оценивания – тест*

#### ***Типовые тестовые задания***

1. Укажите вопрос закрытого типа
  - 1) Как вы представляете себе перспективы нашей дальнейшей работы?
  - 2) Вы не могли бы пояснить вашу позицию?
  - 3) Каков ваш стаж работы? +
  - 4) Каковы ваши предложения по реорганизации отдела?
2. Независимой, критичной позиции участников делового общения соответствует
  - 1) фронтальное расположение собеседников
  - 2) диагональное расположение собеседников +
  - 3) угловое расположение собеседников
  - 4) круговое расположение собеседников
3. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции слушающего) – проявление
  - 1) пассивного слушания +
  - 2) активного слушания
  - 3) эмпатического слушания
4. Укажите высказывания, содержащие этикетное смягчение категоричности (возможно несколько вариантов ответа)
  - 1) Я мог бы согласиться с Вами, если бы не... +
  - 2) Это совершенно не так!
  - 3) У меня иная позиция по этому вопросу. +
  - 4) Вы не правы.
5. Укажите строку, в которой содержится верное продолжение фразы: «Позитивная ораторская поза – это...»

- 1) когда оратор стоит за кафедрой, свободно положив руки на ее поверхность, корпус обращен к публике, упор на обе ноги +
  - 2) когда оратор стоит сбоку от кафедры, локтем опираясь на нее, с упором на одну ногу, другая заведена перед опорной ногой, носок упирается в пол
  - 3) когда оратор сидит, закинув одну ногу на другую, руки скрещены на груди
6. Какая фраза неуместна в телефонной беседе?
- 1) Кто вы и что вам нужно? +
  - 2) Спасибо, вы мне очень помогли!
  - 3) Как я могу к вам обращаться?
  - 4) На выяснение этого вопроса мне понадобится несколько минут. Вы сможете подождать у телефона или перезвоните позже?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 4. Деловые переговоры**

##### *Средство оценивания – опрос*

###### **Вопросы**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии и тактики ведения переговоров.
4. Стили переговоров.

##### *Средство оценивания – кейс-задача*

###### **Примерный вариант кейса**

1. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план рассадки, приглашения, ход переговорного процесса и др.).
2. Составьте список типичных ошибок при ведении переговоров.
3. Проанализируйте тексты деловых переговоров с точки зрения
  - цели и задач переговоров с каждой стороны
  - стратегии ведения переговоров
  - выделения этапов переговорного процесса
  - приемов установления контакта
  - приемов выражения согласия и несогласия

Материал содержится в учебнике: Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – Москва : Издательство Юрайт, 2017. – С.187-189.

##### *Средство оценивания – доклад*

###### **Темы докладов**

1. Технология ведения деловых переговоров.
2. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
3. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Основы кинесики.
5. Психологический механизм приема «приятные слова».
6. Тактика комплимента в деловом взаимодействии.
7. Техника постановки вопросов в деловой коммуникации.



8. Техника и тактика аргументирования при ведении деловой беседы.
9. Приемы эффективного слушания.
10. Приёмы нейтрализации возражений и замечаний.

### **Типовые оценочные материалы по теме 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

*Средство оценивания – опрос*

Вопросы

1. Имидж и репутация в деловой коммуникации.
2. Какие трактовки имиджа присутствуют в научной литературе?
3. Основные слагаемые и свойства имиджа делового человека.
4. Техники формирования имиджа.
5. Дайте характеристику формам проявления имиджа.
6. Какие элементы имиджа включаются в «поле жизнедеятельности» делового человека?
7. Какие элементы имиджа имеют социопсихическую природу?
8. Какие элементы имиджа относятся к «языкам»?
9. В чем состоит стратегия и тактика имиджирования?

*Средство оценивания – доклад*

#### **Темы докладов**

1. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
2. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
3. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.

### **Типовые оценочные материалы по теме 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

*Средство оценивания – опрос*

Вопросы

1. Что такое спор? Идентичны ли понятия «спор» и «конфликт»?
2. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
3. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
4. В чем заключается культура и этика спора?
5. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?

*Средство оценивания – практическое задание*

#### **Типовые практические задания**

**Сформулируйте свою позицию по приведенным ниже вопросам**

1. Можно ли говорить об этике спора применительно к современным телевизионным шоу? Зачем участники этих передач стараются перекричать друг друга?
2. Действительно ли важна культура спора, ведь существуют политики, которые даже в предвыборной полемике пренебрегают правилами этики?
3. Конфликт руководителя и подчиненного обязательно приведёт к увольнению? Нужно ли спорить с руководителем, отстаивая своё мнение?

**Типовые оценочные материалы по теме 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)**

*Средство оценивания – опрос*

Вопросы

1. В чём специфика современной коммуникации?
2. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
3. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеoinформации в пространстве радио-, теле- и интернет-вещания.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
6. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

*Средство оценивания – деловая игра*

**Задания для деловых игр**

1. Разыграйте ситуацию «Пресс-конференция» (10 минут).

*Роли:* организаторы пресс-конференции (2 человека), модератор, представители СМИ.

Модератор открывает пресс-конференцию, сообщает тему, представляет организаторов. Организаторы поочередно делают заявление для прессы. Затем журналисты задают свои вопросы, предварительно представившись (фамилия, имя, СМИ). Вопросы желательно выстраивать развернуто, с обоснованием или пояснением. Модератор завершает событие.

2. Разыграйте ситуацию «Круглый стол» (10 минут).

*Роли:* модератор, участники круглого стола.

Задача: обсудить социально значимую проблему, представив различные точки зрения на нее. Важно, чтобы участники слушали и слышали друг друга, реагировали друг на друга, задавали вопросы, соглашались или не соглашались с мнением других. Модератор открывает и закрывает круглый стол. Во вступлении говорит о теме и проблеме круглого стола, представляет участников, затем ведет заседание, направляя его в нужное русло, следит за передачей слова от одного участника другому, при необходимости задает вопросы.

3. Вы руководитель кадровой службы муниципалитета. Глава муниципального образования проводит видеоконференцию, в которой кроме вас участвует еще 4 руководителя структурных подразделений. На повестке дня два вопроса, в том числе и вопрос, который готовите вы. Вам будет предоставлено слово на 5-7 минут, после чего, вероятно, необходимо будет ответить на вопросы главы и возражения 1-2-х руководителей. Установите уровень регламентированности для данного типа ситуации, опишите требования к деловому общению, включая языковые. Какие коммуникативные барьеры возможны при решении данной задачи? Разыграйте ситуацию.

4. Руководство компании поручило вам вести корпоративную страничку в социальной сети «Фейсбук». Вам необходимо регулярно размещать информацию, поддерживающую положительный цифровой имидж вашей компании, а также отвечать на вопросы в комментариях. К сожалению, не все комментарии доброжелательны, иногда встречаются раздраженные и даже разгневанные. Установите уровень регламентированности для данного типа ситуации, опишите требования к деловому

общению, включая языковые. Как вы считаете, ваша роль в данном типе общения является персональной или социально-статусной? Напишите ответ на «неудобный» отзыв.

*Средство оценивания – доклад*

### **Темы докладов**

1. Влияние технологических факторов на деловые коммуникации.
2. Специфика деловой коммуникации в новых коммуникационных средах: мессенджеры (индивидуальные и групповые чаты).
3. Специфика деловой коммуникации в социальных сетях: возможности и ограничения.
4. Особенности деловой переписки по электронной почте.
5. Видеоконференция (деловая онлайн-конференция): особенности коммуникативного поведения организатора и участников.
6. Деловой вебинар: основные признаки жанра.

### **Типовые оценочные материалы по теме 8. Этика деловой коммуникации**

*Средство оценивания – опрос*

Вопросы

1. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
2. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
3. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.
4. В чём сущность служебной этики руководителя?
5. Что такое корпоративная этика?
6. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
7. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?

*Средство оценивания – составление документа*

<b>№ задания</b>	<b>Содержание заданий</b>
1.	Составьте письмо-запрос <i>Исходные данные:</i> библиотека вуза направляет запрос фирме оптовой продажи учебной литературы с целью приобретения учебников по менеджменту*
2.	Составьте письмо-ответ фирмы на запрос библиотеки вуза (см. зад.1) <i>Исходные данные:</i> фирма оптовой продажи направляет отказ от предложения**
3.	Составьте рекомендательное письмо, используя необходимые речевые формулы
4.	Составьте письмо-оферту, используя необходимые речевые формулы
5.	Составьте письмо-подтверждение получения письма-оферты (см. зад.4) , используя необходимые речевые формулы

--	--

**Для справок: возможно использование приведенных ниже языковых формул:**

**Задание 1**

\*

Просим выслать нам предложение на поставку...

Просим Вас сообщить нам, можете ли Вы...

Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о...

Мы будем благодарны, если Вы информируете нас о возможности поставить нам...

Мы хотели бы знать, когда (в какой срок, по какой цене) Вы можете поставить нам...

Обращаемся к Вам с просьбой выслать нам предложение на...

Мы заинтересованы в срочной поставке...

Желательно, чтобы поставка была произведена в течение...

\*\*

К сожалению, мы не можем ответить на Ваш запрос положительно и выслать Вам конкретное предложение на поставку...

Мы просим Вас отложить этот вопрос до...

Просим Вас вернуться к этому вопросу в...

**Оценочные шкалы форм текущего контроля успеваемости**

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

<b>Оценка (по 5-балльной шкале)</b>	<b>Перечень компетен ций</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Показатели оценивания</b>
<b>«5»</b>	УК ОС-3 УК ОС-4 ПКс-1	полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал	<input type="checkbox"/> Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, <input type="checkbox"/> знание основной и дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; <input type="checkbox"/> уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; <input type="checkbox"/> демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; <input type="checkbox"/> подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

		самостоятельно, без наводящих вопросов; продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	УК ОС-3 УК ОС-4 ПКс-1	вопросы излагаются систематизировано и последовательно; продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; продемонстрировано усвоение основной литературы. ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	УК ОС-3 УК ОС-4 ПКс-1	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей

		и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; продемонстрировано усвоение основной литературы	профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	УК ОС-3 УК ОС-4 ПКс-1	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. не сформированы компетенции, умения и навыки.	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: доклада**

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающимся обоснована актуальность темы. Содержание соответствует выбранной теме. Введение содержит четко	5 «отлично»

сформулированные цель, задачи исследования. Работа имеет логическую структуру и разделы сбалансированы. Используется актуальная библиографическая база. Высока степень самостоятельности работы. Заключение обобщает полученные в ходе исследования вывод.	
Тема работы в целом раскрыта. Цель и задачи в основном выполнены, обоснована актуальность темы. Доклад имеет логическую структуру, однако разделы не совсем сбалансированы. Материал изложен грамотным, научным языком. Заключение обобщает полученные в ходе исследования выводы. Используется актуальная библиографическая база. Некоторые аспекты темы недостаточно полно освещены.	4 «хорошо»
Основные вопросы работы раскрыты слабо. Цель работы в основном достигнута. Доклад имеет структуру, однако разделы несбалансированы. Некоторые аспекты основной части недостаточно полно освещены; Работа носит несамостоятельный характер.	3 «удовлетворительно»
Основные вопросы доклада не раскрыты. Цель работы не достигнута, задачи не выполнены. Работа не имеет чёткой логической структуры. Работа не носит самостоятельного характера.	2 «неудовлетворительно»

**Оценочная шкала уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: составление документа**

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Текст документа (делового письма) полностью адекватен соответствующему жанру делового письменного общения по содержанию и структуре; языковое оформление полностью адекватно деловому стилю и литературным нормам письменной речи. Соблюдены нормы речевого этикета делового письма.	5
Текст документа (делового письма) соответствует жанру; языковое оформление адекватно деловому стилю и литературным нормам; имеются отдельные стилистические недочеты (не более 3-х) при соблюдении остальных норм речи. Соблюдены нормы речевого этикета делового письма.	4
Текст документа (делового письма) в целом соответствует жанру, однако языковое оформление отличается заметными отклонениями от требований официально-делового стиля речи (4-5 стилистических нарушений) без нарушения других литературных норм. Трудности в	3



использовании формул речевого этикета деловой корреспонденции.	
Текст документа (делового письма) в целом соответствует жанру, однако в языковом оформлении фиксируется нарушение требований официально-делового стиля речи (более 5 стилистических нарушений) при отсутствии других речевых недочетов  или  стилистических ошибок не более 5, но имеются другие типы речевых ошибок, в том числе при использовании формул речевого этикета.	2
Текст документа (делового письма) лишь приблизительно соответствует жанру; в языковом оформлении фиксируется нарушение требований официально-делового стиля речи (более 5 стилистических нарушений, а также имеются другие типы речевых ошибок)	1
Текст документа (делового письма) не соответствует жанру; языковое оформление неудовлетворительное; компетенция не сформирована	0

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: тестирования**

Параметр	Оценка по 5-балльной шкале	Оценка по бинарной шкале (зачтено / не зачтено)
Дано от 86% до 100% правильных ответов	5 «отлично»	зачтено
Дано от 70% до 85% правильных ответов	4 «хорошо»	зачтено
Дано от 50% до 69% правильных ответов	3 «удовлетворительно»	зачтено
Дано от 15% до 50% правильных ответов		
Дано менее 15% правильных ответов	2 «неудовлетворительно»	не зачтено

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: деловой игры**

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся показывает полное понимание темы, полностью владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход ролевого поведения, правильные аргументы, рассуждения, примеры; способен к критике своей и чужой точек зрения; может убедительно обосновать свои суждения.	5 «отлично»
Обучающийся показывает понимание темы, владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход ролевого поведения, правильные аргументы,	4 «хорошо»



рассуждения, примеры, способен к критике своей и чужой точек зрения, может убедительно обосновать свои суждения, но допускаются некоторые недочеты, негрубые ошибки, может ответить не на все вопросы и замечания.	
Обучающийся знает и понимает основные положения темы, но излагает материал недостаточно точно, допускает ошибки, не даёт полного ответа на вопросы; испытывает трудности ролевого поведения, изложения своей позиции; демонстрирует неоднозначность и неточность формулирования мыслей; бессистемность и неубедительность приводимых аргументов.	3 «удовлетворительно»
Обучающийся демонстрирует незнание большей части темы или совсем не ориентируется в ней, не демонстрирует ролевого поведения, искажает смысл определений, не владеет терминологией, понятийным аппаратом дисциплины, излагает материал бессистемно и неуверенно; не может ответить на вопросы и замечания по теме.	2 «неудовлетворительно»

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства:  
практического задания**

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся сформулировал и проанализировал максимальное количество проблем, имеющихся в задании; продемонстрировал высокую степень самостоятельности при формулировании собственных выводов на основании информации, содержащейся в задании; адекватно применил аналитические методы и аргументы при обработке информации; продемонстрировал однозначность, ясность и точность, лаконичность формулирования мыслей; показал владение вербальными и невербальными средствами метаязыка дисциплины; правильно ответил на все поставленные вопросы	5 «отлично»
Обучающийся сформулировал и проанализировал большую часть проблем, имеющихся в задании; продемонстрировал самостоятельность при формулировании собственных выводов на основании информации, содержащейся в задании; в целом адекватно применил аналитические	4 «хорошо»

методы и аргументы при обработке информации; продемонстрировал владение вербальными и невербальными средствами метаязыка дисциплины, допустив негрубые ошибки; правильно ответил на большую часть поставленных вопросов	
Обучающийся испытывал заметные затруднения при определении проблем, имеющих в задании, при формулировании собственных выводов; обнаружил бессистемность и слабость приводимых аргументов; продемонстрировал неуверенность при использовании метаязыка дисциплины; допустил существенное нарушение связности и последовательности изложения мыслей; правильно ответил лишь на некоторые из поставленных вопросов.	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не в состоянии сформулировать ни одной проблемы, содержащейся в задании; не умеет делать выводы из анализируемого материала; искажает смысл определений, не владеет терминологией, понятийным аппаратом дисциплины, излагает материал бессистемно и неуверенно; не может ответить на вопросы и замечания по теме.	2 «неудовлетворительно»

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: кейс-задача**

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся точно и полно проанализировал предложенную ситуацию; продемонстрировал знание правовой основы принятия решения по заданной ситуации; выбрал правильный алгоритм действий в заданной деловой ситуации; продемонстрировал однозначность, ясность и точность, лаконичность формулирования своего решения; показал владение метаязыком дисциплины; правильно ответил на все поставленные вопросы	5 «отлично»
Обучающийся достаточно точно, хотя и неполно проанализировал предложенную ситуацию; продемонстрировал знание правовой основы принятия решения по заданной ситуации; выбрал правильный алгоритм действий в заданной деловой ситуации; продемонстрировал владение метаязыком дисциплины, допустив негрубые ошибки; правильно ответил на большую часть поставленных вопросов	4 «хорошо»

Обучающийся испытывал заметные затруднения при анализе ситуации, при формулировании собственных выводов; обнаружил бессистемность и слабость знания правовых основ принятия решения; затруднился в выборе правильного алгоритма действий в заданной ситуации; продемонстрировал неуверенность при использовании метаязыка дисциплины; допустил существенное нарушение связности и последовательности изложения мыслей; правильно ответил лишь на некоторые из поставленных вопросов.	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не в состоянии проанализировать заданную ситуацию; продемонстрировал незнание правовой основы принятия решения по заданной ситуации; не способен выбрать алгоритм действий; искажает смысл определений, не владеет терминологией, понятийным аппаратом дисциплины, излагает материал бессистемно и неуверенно; не может ответить на вопросы и замечания по заданию.	2 «неудовлетворительно»

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

При проведении промежуточной аттестации для выявления освоения компетенций на соответствующих этапах их формирования проводится зачет в письменной форме в форме тестового задания теоретико-практической направленности.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный /ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
<b>УК ОС-3.2 (очная)</b> <b>УК ОС-3.1 (очно-заочная)</b> Владение знаниями организационного поведения, психологии управления, управления конфликтами, эмоциональным интеллектом, управления стрессом для умения вести себя	- владеть навыками поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для осуществления практической деятельности	- сформированы навыки поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для осуществления практической деятельности

в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для осуществления практической деятельности		
<b>УК ОС-4.2 (очная)</b> <b>УК ОС-4.3 (очно-заочная)</b> Владение знаниями иностранного языка (английский) и деловых коммуникаций для осуществления коммуникации, в том числе деловой, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	- владеть навыками коммуникации, в том числе деловой, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	- сформированы навыки коммуникации, в том числе деловой, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках
<b>ПКс 1.1</b> Владение знаниями инструментов деловой коммуникации и кросс-культурного менеджмента и на их основе владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Владеет знаниями инструментов деловой коммуникации и на их основе владеет навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в межкультурной среде	Продemonстрированы знания инструментов деловой коммуникации, владение навыками и различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в межкультурной среде

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Вопросы для подготовки к зачету

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.

3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс: содержание, структура, этапы, способы передачи и приема информации.
5. Сущность и специфика деловой коммуникации.
6. Виды деловых коммуникаций.
7. Различные подходы к типологии коммуникаций.
8. Линейные и нелинейные, социологические и психологические модели коммуникации.
9. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
10. Общение как восприятие, познание и взаимопонимание партнеров.
11. Способы установления психологического контакта в деловом общении.
12. Коммуникативная профиограмма современного управленца.
13. Имидж и репутация в деловой коммуникации.
14. Коммуникативные компетенции современного руководителя.
15. Типы речевых культур.
16. Понятия «коммуникативная личность» и «профессиональная коммуникативная личность».
17. Результативность и эффективность деловой коммуникации.
18. Особенности устных и письменных деловых коммуникаций.
19. Специфика деловой коммуникации в новых коммуникационных средах.
20. Речевая сторона деловых коммуникаций: официально-деловой стиль vs административно-деловой жаргон.
21. Основные жанры письменной деловой коммуникации.
22. Служебный телефонный разговор как жанр делового общения.
23. Деловая беседа как жанр делового общения: задачи, структура, способы ведения.
24. Деловые собрания и совещания.
25. Технология ведения деловых переговоров.
26. Особенности межкультурной коммуникации. Национальные стили деловой коммуникации.
27. Типы конфликтов и типология конфликтных личностей.
28. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

### **Типовые тестовые задания для подготовки к зачету**

#### **Вариант I**

1. Какое средство представляет невербальную коммуникацию, необходимую для осуществления делового общения?
  1. слово;
  2. обращение;
  3. высказывание;
  4. контакт глаз.
2. Как называется мотив взаимодействия, заключающийся в максимизации относительного выигрыша в деловых коммуникациях?
  1. кооперация;
  2. альтруизм;
  3. конкуренция;
  4. равенство;
3. Какой из стилей преимущественно используется в деловом общении:
  1. ритуальный;
  2. гуманистический;
  3. манипулятивный;

4. альтруистический
4. Что не относится к формам деловой коммуникации:
  1. презентация;
  2. совещание;
  3. пресс-конференция;
  4. митинг;
5. Деловое общение основывается на знаниях:
  1. социологии;
  2. психологии;
  3. логики;
  4. всех выше перечисленных дисциплин.
6. К вербальным средствам общения, позволяющим осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке, относятся:
  1. устная речь;
  2. письменная речь
  3. устная и письменная речь;
  4. интонации голоса.
7. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
  1. жесты;
  2. позы;
  3. мимика;
  4. все перечисленные;
8. Чье восприятие образа другого человека более объективно в деловом общении?
  1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
  2. эмоциональной женщины;
  3. человека авторитарного типа;
  4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
9. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
  1. слов;
  2. мимики, жестов, позы;
  3. тона голоса и его интонаций;
  4. всего выше перечисленного в равной степени.
10. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
  1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
  2. стараться интерпретировать реакции партнера;
  3. понимать язык невербальных компонентов общения;
  4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
11. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
  1. за “Т” – образным столом;
  2. за круглым столом;
  3. за журнальным столиком;
  4. этот психологический аспект не учитывается.
12. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
  1. очки с затемненными стеклами;
  2. располагающий взгляд
  3. доброжелательная улыбка
  4. строгий деловой костюм

13. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?
1. жесты-иллюстраторы;
  2. жесты-регуляторы;
  3. жесты-адаптеры;
  4. жесты-символы.
14. В каких случаях при осуществлении деловой коммуникации употребляются жесты-иллюстраторы?
1. для пояснения сказанного словами;
  2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
  3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
  4. во всех выше перечисленных случаях.
15. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?
1. приветствие рукопожатие;
  2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
  3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
  4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
  5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».
16. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?
1. в ситуациях стресса;
  2. в затруднительных ситуациях;
  3. для пояснения сказанного;
  4. служат признаком переживаний;
  5. все перечисленные выше случаи.
17. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...
1. очень символична и зависит от многих факторов;
  2. не имеет значения;
  3. зависит только от национальных особенностей;
  4. зависит только от взаимоотношений собеседников.
18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?
1. заискивающая;
  2. адекватная ситуации;
  3. дружелюбная;
  4. ироничная;
  5. насмешливая.
19. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:
1. он собирается с мыслями;
  2. он нервничает;
  3. разговор его мало интересует;
  4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
  5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.
20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
  2. очень широкая улыбка;
  3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
  4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
  5. частый отвод взгляда в сторону.

21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:
1. с позиций превосходства;
  2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
  3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
  4. не принимает возражений;
  5. часто перебивают.
22. Такая личностная характеристика, как общительность может быть:
- врожденной;
1. приобретенной в процессе общения;
  2. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
  3. все выше перечисленные варианты верны.
23. Все ли из ниже перечисленных пунктов соответствуют характеристике психологической ригидности?
1. жизненный оптимизм;
  2. трудности в принятии самостоятельных решений;
  3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
  4. склонны уточнять уже принятые решения;
  5. стремление к активной деятельности.
24. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экставерсия:
1. по темпераменту холерики и сангвиники;
  2. это зачастую флегматики и меланхолики;
  3. это амбоверты;
  4. они хорошо контролируют свои эмоции;
  5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
25. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта в деловых коммуникациях?
1. полный уход от предмета обсуждения;
  2. разногласия не принимают необратимого характера;
  3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
  4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
  5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

#### Ключ к тесту

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Г	В	Б	Г	Г	В	Г	А	Б	Г	Б	А	Г	Г	Д
16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
В	А	Б	А	Г	Б	Г	В	А	А					

#### Вариант II

1. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?
  1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
  2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
  3. вообще неконфликтные люди;
  4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
2. Психологи считают, что конфликты -
  1. естественны в личной сфере;
  2. неизбежны в деловой сфере;
  3. естественны и неизбежны в личной сфере;
  4. естественны и неизбежны в деловой сфере;



5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.
3. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.
1. секретарь – сослуживцы;
  2. секретарь-руководитель;
  3. секретарь – посетители;
  4. телефонный собеседник.
4. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?
1. руководитель более высокого ранга;
  2. руководитель такого же ранга;
  3. пришедший по предварительной договоренности;
  4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
  5. пришедшие на прием по личным вопросам.
5. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?
1. «честно говоря...»;
  2. «по-моему, этим занимается кто-то другой»;
  3. «этого мне никто не говорил»;
  4. не стоит употреблять все эти фразы.
6. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?
1. прирожденное лидерство;
  2. профессионализм;
  3. инициативность;
  4. умение быть «в тени» своего шефа;
  5. отсутствие всплесков эмоций.
7. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
1. отвечая на звонок, представьтесь;
  2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
  3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
  4. отвечать на все звонки;
  5. не давайте выход отрицательным эмоциям.
8. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
1. «я не знаю»;
  2. «Вы должны...»;
  3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
  4. всех выше перечисленных.
9. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
1. положите трубку;
  2. сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
  3. выслушаете его до конца;
  4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»
10. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримете следующие действия:
1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
  2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
  3. ответите на вопрос уклончиво;
  4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?
11. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –
1. в странах Северной Америки;

2. в странах Западной Европы;
  3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
  4. в России;
  5. в странах Средней Азии;
12. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?
1. в начале XVIII века;
  2. в конце XIX века;
  3. в начале XX века;
  4. в наше время.
13. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?
1. деловой;
  2. общегражданский;
  3. воинский;
  4. дипломатический.
14. С какого возраста следует начинать обучение этикету?
1. с младенческих лет;
  2. в средней школе;
  3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
  4. когда понадобится.
15. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?
1. господин + фамилия;
  2. товарищ + фамилия;
  3. по имени отчеству;
  4. по имени;
  5. по фамилии.
16. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –
1. не здоровается первым;
  2. первым приветствует всех;
  3. обменивается со всеми рукопожатиями;
  4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.
17. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –
1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
  2. руководитель в своем кабинете;
  3. секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
  4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
  5. руководитель у входа в учреждение.
18. При личном знакомстве визитная карточка –
1. не вручается;
  2. вручается без речевого представления;
  3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
  4. вручающий подписывается и проставляет дату.
19. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:
1. он собирается с мыслями;
  2. он нервничает;
  3. разговор его мало интересует;
  4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
  5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.
20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
1. увеличение дистанции слушающим собеседником;

2. очень широкая улыбка;
  3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
  4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
  5. частый отвод взгляда в сторону.
21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:
1. с позиций превосходства;
  2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
  3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
  4. не принимает возражений;
  5. часто перебивают.
22. Такая личностная характеристика, как общительность может быть:
1. врожденной;
  2. приобретенной в процессе общения;
  3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
  4. все выше перечисленные варианты верны.
23. Все ли из ниже перечисленных пунктов соответствуют характеристике психологической ригидности?
1. жизненный оптимизм;
  2. трудности в принятии самостоятельных решений;
  3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
  4. склонны уточнять уже принятые решения;
  5. стремление к активной деятельности.
24. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экставерсия:
1. по темпераменту холерики и сангвиники;
  2. это зачастую флегматики и меланхолики;
  3. это амбоверты;
  4. они хорошо контролируют свои эмоции;
  5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
25. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?
1. полный уход от предмета обсуждения;
  2. разногласия не принимают необратимого характера;
  3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
  4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
  5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

### Ключ к тесту

вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
ответ	В	Д	Б	Г	Г	В	В	Г	Г	В	В	А	Б	А	В
вопрос	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
ответ	Г	А	В	А	Г	Б	Г	В	А	А					

### Шкала оценивания.

Согласно Положению о БРС максимальная итоговая оценка – 100 баллов (отлично), включает в себя текущий рейтинг (максимально – 60 баллов) и максимальный балл, полученный на экзамене (40 баллов). Для удобства расчётов по дисциплине «Математика» обучающийся в течение семестра может набрать максимально 100 баллов и его результат будет умножен на коэффициент 0,6. Результат, полученный на экзамене из 100 баллов, умножается на коэффициент 0,4. Суммарный результат находится в диапазоне от 50 до 100 баллов. Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине, рассчитанный таким образом, переводится в академическую оценку.

### Значения рейтинговых баллов при прохождении промежуточной аттестации (зачета)

Показатели	Баллы/оценка	
	Очная форма	Очно-заочная форма
<b>Тестирование</b>		
Все задания теста выполнены без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	5 «отлично» / зачтено	5 «отлично» / зачтено
Дано не менее 80% правильных ответов	4 «хорошо» / зачтено	4 «хорошо» / зачтено
Дано не менее 50% правильных ответов	3 «удовлетворительно» / зачтено	3 «удовлетворительно» / зачтено
Дано менее 50% правильных ответов	2 «неудовлетворительно» / зачтено	2 «неудовлетворительно» / зачтено

### Значение итоговой оценки по дисциплине

Российская система оценок	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине в соответствии со шкалой Филиала	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине (Ситог), баллы	Академическая оценка в соответствии с системой оценки ECTS	
Отлично «5»	86-100	93...100	A: Excellent — выдающиеся знания с возможными незначительными погрешностями	«зачтено»
		86...92	B: Very Good - знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками	
Хорошо «4»	70-85	78...85	C: Good правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками	
		70...77	D: Satisfactory - работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками	
Удовлетворительно «3»	50-69	50...69	E: Sufficient - знания, удовлетворяющие минимальным критериям	
Неудовлетворительно	0-49	0...49	F: Unsatisfactorily - требуется значительная дальнейшая	«не зачтено»

«2»			работа	
-----	--	--	--------	--

## 6. Методические материалы по освоению дисциплины

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является выполнение предусмотренных программой видов учебной деятельности, форм текущего контроля успеваемости в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Промежуточная аттестация является формой контроля качества знаний студентов, осуществляемого в периоды проведения сессий с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков студента требованиям, установленным рабочей программой дисциплины.

Процедура проведения зачета с оценкой включает:

1) проведение тестирования на бумажных носителях в учебных аудиториях или в компьютерных классах. Продолжительность тестирования составляет более 20 минут.

Процедура оценивания промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС:

[http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi\\_sroki\\_kontrolya\\_30.01.2018\\_02-66.pdf](http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi_sroki_kontrolya_30.01.2018_02-66.pdf).

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

Данные указания являются обязательной частью методического обеспечения процессов обучения, контроля и оценивания результатов освоения дисциплины. Они содержат комплекс разъяснений и указаний, позволяющих студенту оптимальным образом выстроить работу по изучению дисциплины и предоставляющих студенту возможность для самоконтроля и самооценки освоения содержания дисциплины.

Освоение содержания дисциплины не зависит от формы обучения (очная, заочная) и предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ОС РАНХиГС соответствующего направления подготовки и квалификации выпускников.

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов, итоговое оценивание которой осуществляется в форме зачёта с оценкой.

**Занятия лекционного вида** направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и/или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

**Занятия практического вида** имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и/или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

### Методические указания по организации текущего контроля успеваемости студента

Текущий контроль успеваемости студента по дисциплине Б1.В.05 «Деловые

коммуникации» проводится в форме следующих мероприятий:

- контроль посещения лекционных занятий;
- контроль активности студента и качества его деятельности на практических занятиях;
- рубежный контроль в форме тестирования или свободной беседы;
- контроль самостоятельной работы студента по видам.

В Кировском филиале РАНХиГС предусмотрено проведение текущей семестровой аттестации, которая осуществляется на контрольной неделе. На момент аттестации минимально возможное значение оценки по 100-балльной системе за текущую работу обучающегося в семестре должно составлять не менее 20 баллов; не достигший этого показателя студент считается неаттестованным.

Объектами оценивания при текущем контроле выступают:

- виды учебной работы (посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине, активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, результаты самостоятельной работы по видам);
- качество усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- уровень сформированности компетенций и их структурных компонентов.

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

### **Методические указания, позволяющие обучающимся организовать процесс освоения дисциплины**

#### **Рекомендации по самостоятельной работе студента**

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельного изучения темы:

1. Прочитать теоретический материал учебника.
2. Составить краткий конспект прочитанного, максимально используя графические элементы и схемы.
3. Ответить на вопросы в конце соответствующей главы учебника.
4. Если при ответах на вопросы возникли затруднения – обратиться к соответствующему материалу для повторения.

#### **Рекомендации по подготовке к устному ответу**

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

#### **Рекомендации по подготовке к тесту**

Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В ходе подготовки к контрольному тестированию обучающемуся следует:

1. Прочитать теоретический материал соответствующего раздела учебника.
2. Ответить на вопросы в конце данного раздела.
3. Выполнить тренировочный тест по теме, контролируя себя по ключу к тесту.
4. В случае расхождения ответов с ключом к тесту необходимо обратиться к материалу еще раз.

### **Рекомендации по подготовке к устному ответу, практическому заданию**

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 5-7 минут свободно и логично по памяти или с опорой на собственный текст (конспект) излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

### **Методические рекомендации по подготовке докладов**

Доклад – это продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предъявлению полученных результатов рассмотрения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Подготовка доклада по предложенной теме – один из видов учебной деятельности.

В докладе получает освещение информация из одного или нескольких источников, в том числе учебников и учебных пособий научной статьи, монографии и т.п.

Подготовка докладов по дисциплине предполагает решение следующих задач:

углубление знаний по отдельным вопросам изучаемых тем, творческое применение этих знаний к избранной студентом теме;

совершенствование умения находить, отбирать и изучать различные учебные и научные источники по избранной теме и на основе их критического анализа самостоятельно и грамотно излагать материал, делать аргументированные выводы;

развитие навыков публичного выступления.

#### **1. Предварительный этап.**

Выбрав тему доклада, необходимо:

ознакомиться с кругом вопросов, относящихся к избранной теме, повторить лекционный материал и проанализировать литературу, рекомендованную к соответствующей теме рабочей программой по дисциплине, получить четкое представление о сущности темы, ее месте и значении в изучаемом курсе;

расширить круг литературных источников по теме, пользуясь каталогами, имеющимися в библиотеке Кировского филиала РАНХиГС, в библиотеках г. Кирова, а также интернет-ресурсами, ЭБС.

Итогом предварительного этапа работы должен стать план доклада.

#### **2. Составление плана**

План доклада определяет не только круг вопросов, которые должны быть затронуты в избранной теме, но и основное содержание. Он позволяет студенту четко структурировать материал, обеспечивает его правильный отбор и последовательность изложения.

Обычно план доклада включает 3 части: введение, основную часть, заключение.



Во введении дается краткое посвящение в суть вопроса, формулируется проблема, ставится задача раскрытия темы.

Основная часть может включать несколько смысловых частей (3-4).

Заключение должно содержать четко сформулированные выводы, к которым пришел студент в результате изучения выбранной темы, а также вопросы, оставшиеся нерешенными и нуждающиеся в дальнейшей разработке.

### **3. Систематизация собранного материала и написание текста доклада**

Изучение литературных источников должно сопровождаться анализом и систематизацией собранного материала. Необходимые сведения распределяются в соответствии с целью и задачами доклада. Завершается систематизация материала формированием выверенной концепции.

Хорошо продуманный план, каждый пункт которого обеспечен строго отобранным материалом, - важнейшая предпосылка успешного написания доклада.

Начинать необходимо с основной части, а не с введения. Работа над основной частью позволит до конца осмыслить подобранные литературные источники.

В соответствии с планом текст основной части необходимо разделить на вопросы и подвопросы (пункты) с соответствующим распределением собранного материала. Выделение любого вопроса, подвопроса (пункта), структуризация материала в целом должны осуществляться по формуле: задача – разработка – вывод.

Достоинством доклада является анализ различных точек зрения по дискуссионным вопросам, аргументация разделяемой или своей позиции.

### **Методические рекомендации по подготовке и проведению деловой игры**

Деловая игра организуется как совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Данный вид учебной работы позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Алгоритм действий. Преподаватель совместно со студентами определяет ситуацию и тему игры. Осуществляется распределение ролей; уточняется ожидаемый результат исполнения каждой роли; устанавливается временной регламент.

По итогам игры преподаватель анализирует учебную ролевую деятельность каждого играющего и выносит оценку. Возможно использование приема экспертной оценки: преподаватель назначает экспертов из числа студентов группы. Студенты-эксперты заполняют оценочные листы и сообщают о своем решении.

Организация игры:

- распределение заданий между участниками, консультирование по соблюдению условий игры;
- самоподготовка каждого участника;
- формирование установки для наблюдателей игры;
- составление оценочного листа преподавателем;
- назначение не менее 2-ух экспертов из числа наблюдателей игры, их консультирование по соблюдению условий игры и заполнению оценочного листа;
- разыгрывание ситуации с учетом соблюдения всех необходимых условий;
- заполнение экспертами оценочного листа;
- выступление экспертов с объявлением итоговой оценки работы каждого участника игры;
- обсуждение результатов игры другими наблюдателями;
- подведение итогов игры преподавателем.

Оборудование:

- подготовка аудитории в игровой зоне в соответствии с заданием: круговое расположение столов и стульев, место ведущего;



- вне игровой зоны: места для экспертов, преподавателя, наблюдателей;
- оценочные листы для экспертов на листах стандартного формата А4, чистые листы стандартного формата А4, ручки;
- мультимедийное оборудование (при необходимости демонстрации видеосюжета, презентации).

### **Методические рекомендации по решению кейс-задач**

Кейс-задача, кейс (case) – это конкретная практическая ситуация, рассказывающая о той или иной деловой ситуации, в которой зачастую заложена некая проблема.

Анализ ситуации целесообразно начинать с выявления нарушений в поставленной проблеме;

Корректная постановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости формулировки;

Успех в решении проблемы зависит от выработки различных способов действий в данной ситуации – альтернатив;

Необходимым условием для принятия окончательного решения является выявление требований к содержанию альтернатив и их обоснование;

При выборе нужно опираться как на анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимости осуществления решений;

При составлении процедуры решения нужно ориентироваться на первоначальные цели и реальность ее воплощения.

На данном этапе после презентации решений во время общей дискуссии можно рекомендовать обсудить 4 вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решения?

Какие варианты решения имели место?

Что надо было делать?

### **Методические рекомендации по составлению документа**

При выполнении задания по составлению документа следует внимательно изучить соответствующий раздел курса. Внимательно прочитайте задание и обратитесь к описанию того типа и жанра документа, который следует составить. Обратитесь к образцу данного документа. Рассмотрите необходимые реквизиты и формуляр документа. Ознакомьтесь с исходными условиями задания.

Составьте черновой вариант документа. При написании текста придерживайтесь канцелярского подстиля официально-делового стиля речи. В случае необходимости используйте предложенные речевые клише. Не забудьте соблюсти требования к этикетной рамке документа.

Отредактируйте текст. Уточните все необходимые фактические данные (фамилия, имя, отчество, должность, ссылки на законы и договоренности, даты).

Отформатируйте текст в соответствии с условиями задания.

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

### **7.1. Основная литература**

1. Ратников В.П. и др. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2020. URL : <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-487259>
2. Колышкина Т.Ю. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов. 2 изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020. URL : <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-468074#page/1>

3. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. 2 изд. перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020. URL : <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-468718#page/1>
4. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.: Издательство Юрайт, 2019. URL : <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851>
5. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2020. URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-468746>
6. Короткий С.В. Деловые коммуникации: Учебное пособие. Саратов: Вузовское образование, 2019.
7. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации. Учебно-методическое пособие. Саратов: Вузовское образование, 2017.
8. Лисс Э. М., Ковальчук А.С. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2018.
9. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019. URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318>

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Башуров В.Б., Косицин И.А. Квалификационные требования для замещения должности государственной гражданской службы Российской Федерации // Вестник Омской юридической академии. 2017. № 2. С. 82-86. DOI: 10.19073/2306-1340-2017-14-2-82-86 (www.doi.org).
2. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018.
3. Воробьева М.В. Проблемы разрешения служебных споров на государственной гражданской службе // Государственная власть и местное самоуправление. 2016. № 5. С. 56-61.
4. Генералова С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум. Саратов : Вузовское образование, 2020.
5. Деловые коммуникации: учебник / Под. ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. Москва: КНОРУС, 2019. 282 с.
6. Захарова И. В. Деловые коммуникации : практикум. Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019.
7. Кузнецов И. Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров. 9-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
8. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры : практикум / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Лысоченко [и др.]. 4-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
9. Митрошенков О.А. Деловые переговоры. 2-е изд. Практическое пособие. М.: Издательство Юрайт, 2020. URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-peregovory-473473#page/1>
10. Митрошенков О.А. Деловое общение: эффективные переговоры 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019. URL: <https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-474722#page/1>
11. Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019. URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-432886>
12. Травин В. В., Магура М.И., Курбатова М.Б. Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие. Москва : Дело, 2016.
13. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2020. URL: <https://urait.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-413908#page/114>

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации (с учётом поправок, внесённых законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) // Российская газета от 21 января 2009 года - № 7 (4831).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019, с изм. от 03.07.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)" от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 18.03.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)" от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019) // <https://legalacts.ru/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.
3. Государственный стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) // СПС «КонсультантПлюс».
4. Приказ Минкультуры РФ от 08.11.2005 N 536 О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти // <https://legalacts.ru/doc/prikaz-minkultury-rf-ot-08112005-n-536/> - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.
5. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.
6. Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» // СПС «КонсультантПлюс».
7. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».
8. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 111 «О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценке их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)» // СПС «КонсультантПлюс».
9. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».
10. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.2010 года № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» // СПС «КонсультантПлюс».

### **7.4. Интернет-ресурсы**

1. <http://www.kremlin.ru> - официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. <http://www.government.ru> - официальный сайт Правительства Российской Федерации.
3. <http://www.aup.ru> – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
4. <https://www.communicology.us/> - Журнал «Коммуникология».
5. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
6. <http://www.garant.ru> - Гарант.
7. <http://www.mevriz.ru> – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

8. <https://pa-journal.igsu.ru> – Журнал «Государственная служба»
9. <http://www.rbc.ru> – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
10. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом»
11. <http://www.uptp.ru> – Журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. <http://vestnik.uapa.ru/ru> - Журнал «Вопросы управления»
13. <http://znanium.com> - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»

#### **7.5. Иные источники**

1. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>.
2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm>.
3. Социология. электронная библиотека. Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Sociolog/INDEX\\_SOCIO.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php).
4. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edulib.ru/>.

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

Реализация учебной дисциплины Б1.В.05 «Деловые коммуникации» осуществляется в аудитории, оснащённой модульной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, компьютером(ами), имеющим(ими) выход в сеть Интернет.

Возможно проведение всех видов занятий с использованием ДОТ. Материалы для проведения учебных занятий с использованием ДОТ могут быть размещены в системе дистанционного обучения Академии (на портале: <https://lms.ranepa.ru>). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в отделе ИКиДО.

Для организации и проведения контактной и самостоятельной работы обучающихся используется:

а) лицензионное программное обеспечение:

<b>Наименование программного обеспечения</b>	<b>Назначение и тип лицензии программного обеспечения</b>
Microsoft Windows	Операционная система. Лицензионная версия
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	Офисный пакет приложений. Лицензионная версия
Adobe Acrobat Reader	Программное обеспечение для чтения, печати и рецензирования файлов PDF. Свободная лицензия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия. Свободная лицензия
Microsoft Edge Google Chrome Mozilla FireFox Opera , Yandex	Браузеры. Свободная лицензия
Ramus Educational	Средство для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD.

	Свободная лицензия
AST	Программное обеспечение для тестирования. Лицензионная версия

б) информационные справочные системы:

Наименование информационной справочной системы	Ссылка на ресурс
Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (официальный сайт);	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
Справочная правовая система «Гарант» (официальный сайт)»	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>