

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Заболотный Галин Александрович
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 28.05.2022 01:24:18
Уникальный программный ключ:
476db7d4accb36ef8130172be235477473d63457266ce26b7e9e40f733b8b08

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор филиала ФГБОУ ВО
"СамГТУ" в г. Новокуйбышевске

_____ / Г.И. Заболотни

" ____ " _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.0.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»

Код и направление подготовки (специальность)	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Управление персоналом
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очно-Заочная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **38.03.03 Управление персоналом**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 955 от 12.08.2020 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент

(должность, степень, ученое звание)

А.В Чулков

(ФИО)

Заведующий кафедрой

А.А. Малафеев, кандидат
экономических наук, доцент

(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета
факультета / института (или учебно-
методической комиссии)

А.А Малафеев, кандидат
экономических наук, доцент

(ФИО, степень, ученое звание)

Руководитель образовательной
программы

Е.А. Подолян, кандидат
экономических наук, доцент

(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1 Содержание лекционных занятий.....	5
4.2 Содержание лабораторных занятий	5
4.3 Содержание практических занятий.....	5
4.4. Содержание самостоятельной работы.....	9
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)	12
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения.....	12
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем	13
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	13
9. Методические материалы	14
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю).....	15

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

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	<p>Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке</p> <p>Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.</p> <p>Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p>

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **обязательная часть**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
УК-4		Иностранный язык	Документационное обеспечение управления; Иностранный язык; Иностранный язык профессионального общения; Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	1 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	8	8
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	64	64
подготовка к зачету	64	64
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
3	Теоретические основы деловой и публичной коммуникации	0	0	4	32	36
4	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	0	0	4	32	36
	Итого	0	0	8	64	72

4.1 Содержание лекционных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
1 семестр				

4	Теоретические основы деловой и публичной коммуникации	<p>Тема 1. Основные понятия, аксиомы и правила деловой коммуникации.</p> <p>Тема 2. Формы деловой коммуникации. Виды и стили делового общения.</p> <p>Тема 3. Элементы и модель коммуникационного процесса.</p>	<p>Понятие деловые коммуникации. Информация как предмет деловых коммуникаций, ее отличительные особенности. Коммуникационные потребности. Практическое применение аксиом коммуникации: невозможность отсутствия коммуникации; любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения; пунктуация последовательности событий; симметрическое и комплементарное взаимодействие; коммуникация может быть, как намеренной, так и ненамеренной, эффективной и неэффективной; коммуникация необратима. Правила коммуникаций («7С»). 1. Формы деловой коммуникации. Устная диалоговая: беседа, переговоры, совещание, интервью и др. Устная монологическая: доклад, отчет на собрании, приветственная или мотивационная речь. Письменная: классические документы: договоры, приказы, распоряжения, служебные записки, протоколы, отчеты и др. Деловая переписка: официальные письма (на бланке организации), электронные письма. Активность неформальных коммуникаций. Природа слухов в организации. Типы слухов. Факторы, способствующие появлению слухов в организации. Фильтрация слухов. Управление слухами. Неформальные коммуникации и менеджменте. Содержание понятия деловое общение. Основные особенности делового общения. Основные этапы делового общения. Виды делового общения. Формы делового общения. Стили социального поведения в процессе делового общения. Методы диагностики стили социального поведения. Цели и задачи коммуникационного процесса. Элементы коммуникационного процесса: отправитель сообщения, сообщение, канал, получатель. Восемь шагов коммуникационного процесса. Рождение идеи. Кодирование - преобразование в удобную для передачи форму. Передача. Получение сообщения. Декодирование. Принятие сообщения. Использование информации. Обеспечение обратной связи. Потенциальные проблемы двусторонней коммуникации. Информационная насыщенность и информационные перегрузки. Аспекты коммуникационного процесса: информирование, аспект дела, аспект отношений, апелляция. Коммуникативные навыки как фактор эффективного взаимодействия. Структура и содержание навыков. Выполнение упражнений на понимание целей и задач эффективной коммуникации. Анализ письменного текста на использование в нем основных правил эффективной коммуникации. Деловая игра на развитие навыков делового общения: интервью (собеседование), переговоры, умение аргументировать.</p>	2
---	---	---	---	---

5	Теоретические основы деловой и публичной коммуникации	<p>Тема 4. Виды организационных коммуникаций.</p> <p>Тема 5. Основные символы коммуникаций.</p> <p>Тема 6. Коммуникационные барьеры: структура и виды.</p>	<p>Нисходящие организационные коммуникации. Уровни передачи информации в организации. Предпосылки и проблемы нисходящих коммуникаций. Условия восприятия сообщения. Ситуации, требующие активизации нисходящих коммуникаций: обратная связь по результатам деятельности. Восходящие организационные коммуникации. Проблемы восходящих коммуникаций: задержки. Фильтрация информации. Искажение или сознательное изменение информации. Методы восходящих коммуникаций. Вопросы к сотрудникам. Собрания работников. Политика открытости. Умение активно слушать. Горизонтальные коммуникации в деятельности менеджера. Природа неформальных коммуникаций в организации. Управление неформальной организацией. «Виноградная лоза»: понятие, содержание. Активность неформальных коммуникаций. Природа слухов в организации. Типы слухов. Факторы, способствующие появлению слухов в организации. Фильтрация слухов. Управление слухами. Неформальные коммуникации и менеджменте. Общая характеристика символов деловых коммуникаций. Слова как основной коммуникационный символ. Функции и виды речи. Принципы речевого воздействия. Требования к структуре вербального сообщения. Использование изображений в коммуникационном процесс. Методы визуализации информации. Использование в деловых коммуникациях таблиц, различных диаграмм, рисунков. Требования к оформлению графического материала. Инфо-графика как современный метод визуализации и передачи информации. Действия (невербальное общение). Язык жестов. Происхождение невербальных способов общения. Функции невербальных сигналов. Структура невербального компонента в деловом общении. Наиболее характерные жесты, используемые в деловом общении. Командное упражнение на развитие навыков использования символов в коммуникациях. Групповая работа по развитию и использованию навыков грамотного использования символов коммуникации. Тестирование по оценке коммуникативных навыков. Анализ результатов, обратная связь. Типы коммуникационных барьеров: личностные, физические и семантические. Особенности проявления личностных барьеров. Восприятие информации. Коммуникационные помехи физического свойства. Управление организационной средой. Психологическая дистанция между собеседниками, виды дистанций. Проксемика как наука, изучающая дистанции между сторонами коммуникации. Четыре зоны межличностного общения. Зона интимного общения. Зона личного общения. Зона формального общения. Зона публичного общения. Содержание семантических барьеров. Методы и технологии преодоления коммуникационных барьеров для повышения эффективности взаимодействия.</p>	2
---	---	--	---	---

6	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	<p>Тема 7. Цели и задачи деловой презентации. Тема 8. Публичные коммуникации. Цель и виды публичных выступлений.</p>	<p>Презентация: основные понятия и определения. Цели и задачи презентации. Сферы использования презентации в деятельности организации. Модель презентации «ВИЖУ». Элементы успешной презентации. Структура презентации: введение, основная часть, заключение. Основные этапы подготовки и проведения презентации. Использование визуальных вспомогательных средств и иллюстраций. Аудитория и групповое поведение. Требования к ведущему презентации. Место и время проведения презентации. Требования к презентации с использованием PowerPoint или других современных информационных технологий. Использование видео в презентациях. Самопрезентация: сущность и основные характеристики. Ситуации, требующие проведения самопрезентации в деловой среде. Основные принципы самопрезентации: позитивность, лаконичность, избирательность, активность, честность. Сценарий презентации как письменное руководство, в котором изложено, что будет говорить спикер во время презентации. Формулировка центральной идеи презентации. Постановка четких целей презентации: информационные, убеждающие, мотивирующие. Обучение (инструктаж). Расстановка приоритетов в содержании: сосредоточьтесь на информации и аргументах, непосредственно способствующих достижению ваших целей. Построение логической последовательности: Убедитесь, что каждый раздел вашей презентации естественным образом ведет к следующему, создавая повествование, которое усиливает ваше основное сообщение. Включение призывов к действию: Если ваша цель состоит в том, чтобы убедить или мотивировать, включите четкие, действенные шаги, которые ваша аудитория может предпринять после презентации. Работа в группах по разработке сценария презентации. Демонстрация и анализ подготовленных презентаций. Групповая работа по созданию плана коммуникаций с использованием правила "5W". Презентация планов. Публичная речь: понятие, цели и задачи, правила выступления. Критерии эффективного публичного выступления. Цели выступления. Основные группы факторов влияния в процессе публичного выступления: стимулирование сенсорной системы, применение вербальной и невербальной знаковых систем, регулирование реализации потребностей, подключение к совместной деятельности. Основные способы воздействия на аудиторию: прямой (текст сообщения); косвенный (привлекательность выступающего). Косвенный способ воздействия: особенности невербальной коммуникации выступающего, требования к языку тела. Психологический механизм развития контакта с аудиторией. Речевые формы, разрушающие контакт с аудиторией. Речевые формы, способствующие завоеванию доверия аудитории. Этапы подготовки к выступлению. Структура убедительного текста выступления. Средства повышения воздействия на аудиторию: риторические приемы; использование языка ценностей, потребностей; опора на особенности стратегии мышления (использование сенсорно-специфических слов, направления мотивации); внушающие фразы. Использование наглядных материалов в процессе выступления: цели использования наглядных средств; что можно представить наглядно. Правила демонстрации слайдов. Правила демонстрации видеоматериалов. Особенности аудитории, поведение человека в группе. Виды аудитории и эффективный подход к каждой. Виды вопросов аудитории. Техника работы с вопросами и возражениями аудитории. Анализ публичных выступлений великих ораторов.</p>	2
---	--	--	---	---

7	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	Тема 9. Управление коммуникациями в организации. Тема 10. Этика делового общения	<p>Управление коммуникациями: цели задачи. Планирование коммуникаций. Правило "5W" . Инструменты управления коммуникациями. Навыки управления коммуникациями: Активное слушание. Организация. Конструктивная обратная связь. Тайм-менеджмент. Разрешение конфликтов. Последовательность. Кризис: понятие, виды. Особенности коммуникаций в кризисной ситуации. Примеры кризисных ситуаций. Целевые группы, испытывающие наибольшую потребность в коммуникациях в условиях кризиса. Стратегия кризисных коммуникаций. Критерии эффективной кризисной коммуникации. Роль этики в деловом общении. Теоретические предпосылки становления этики бизнес-коммуникаций. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.</p> <p>Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации. Методы расположения к себе собеседника. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Требования и принципы делового этикета. Основные правила этикета в различных формах делового общения. Имидж: понятие и содержание. Основные характеристики имиджа. Компоненты имиджа делового человека. Имидж и управление впечатлением. Ценностная и технологическая функции имиджа. Вербальный имидж: понятие и характеристика. Техники формирования вербального имиджа. Невербальный имидж и элементы его составляющие: осанка, мимика, жесты. Внешний вид делового человека. Умение нравиться другим (аттракция). Требования к внешнему виду в различных ситуациях делового взаимодействия.</p>	2
			Итого за семестр:	8
			Итого:	8

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов
1 семестр			

<p>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям</p>	<p>Письменная (деловая корреспонденция и документация). Устная (деловая речь), которая является основой коммуникации в деловом обществе. Деловые переговоры, деловая беседа, публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак и др. Виды делового общения: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский. Стили делового общения: манипулятивный, гуманистический, ритуальный. Этапы делового общения: контакт, оценка и ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, прекращение контакта. Модель коммуникации. Элементы модели коммуникаций: отправитель, сообщение, канал, получатель. Препятствия, или барьеры коммуникации обусловленные физическими, психологическими и социокультурными факторами. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры. Взаимодействие определенного количества людей. Теория коммуникации. Субъекты деловых коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Речь как средство коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов.</p>	<p>32</p>
--	---	--	-----------

<p>Практические приемы деловой и публичной коммуникации</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям</p>	<p>Сценарий презентации как письменное руководство, в котором изложено, что будет говорить спикер во время презентации. Формулировка центральной идеи презентации. Постановка четких целей презентации: информационные, убеждающие, мотивирующие, Обучение (инструктаж). Расстановка приоритетов в содержании: сосредоточьтесь на информации и аргументах, непосредственно способствующих достижению ваших целей. Построение логической последовательности: Убедитесь, что каждый раздел вашей презентации естественным образом ведет к следующему, создавая повествование, которое усиливает ваше основное сообщение. Включение призывов к действию: Если ваша цель состоит в том, чтобы убедить или мотивировать, включите четкие, действенные шаги, которые ваша аудитория может предпринять после презентации. Самостоятельная разработка сценария презентации и презентации (примерно 10 слайдов). Демонстрация и анализ подготовленных презентаций в группе. Методы анализа публичных выступлений. Контент анализ. Структурирование текста. Определение вида публичного выступления. Самостоятельный анализ публичного выступления. Подготовка презентации результатов анализа. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Влияние имиджа на эффективность коммуникации. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Конфликтное поведение и пути его преодоления. Общие принципы равноправной, демократичной и формальной, деловой, официальной коммуникации. Установленные регламентом правила и ограничения ведения деловых переговоров. Эффективность межкультурной профессиональной коммуникации зависит от степени овладения её субъектами как профессиональными знаниями в области языка, так и наличия определенного набора компетенций в их сочетании, а также от их способности реализовывать это владение в реальном общении. Особенности делового общения в странах Европы и США. Особенности деловой этики зарубежных стран. Национальные особенности делового общения.</p>	<p>32</p>
---	---	--	-----------

Итого за семестр:	64
Итого:	64

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс НТБ СамГТУ (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / Чернов А.В., Чернова В.А., Российский университет дружбы народов: 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 104198	Электронный ресурс
2	Деловые коммуникации: учебное пособие / Асташина О.В., Вузовское образование: 2021.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 117617	Электронный ресурс
3	Речевая коммуникация и деловое общение: учебно-методическое пособие / Федорова Н.Н., Сочинский государственный университет: 2020.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 106585	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
4	Гридина, В.В. Теория и практика социальных коммуникаций : практикум / В. В. Гридина; Самар.гос.техн.ун-т, Социология, политология и история Отечества.- Самара, 2019.- 104 с.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu elib 3623	Электронный ресурс
5	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / Генералова С.В., Вузовское образование: 2020.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 97408	Электронный ресурс
6	Теория и практика социальных коммуникаций: практикум / Гридина В.В., Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ: 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 111426	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Office 2013	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	КонсультантПлюс	«КонсультантПлюс» (Отечественный)	Свободно распространяемое

3	Программное обеспечение «Антиплагиат.Эксперт»	АО «Антиплагиат» (Отечественный)	Лицензионное
4	Яндекс Браузер	ООО "ЯНДЕКС" (Отечественный)	Свободно распространяемое

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	Информационно-коммуникационные технологии	http://www.ict.edu.ru/lib/	Ресурсы открытого доступа
2	Факультет Психологии МГУ, научные журналы	http://www.psy.msu.ru	Ресурсы открытого доступа
3	AUP.Ru - Электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга	http://www.aup.ru/	Ресурсы открытого доступа

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия

Аудитория для лекционных, семинарских и практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации (с мультимедийным оборудованием) укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Практические занятия

Аудитория для практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук), с выходом в сеть Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду СамГТУ. Аудитория оборудована специализированной мебелью: столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя, доска:

- компьютерные классы (ауд. 101, 102, 111, 201, 311, 401, 404).
- 402 и 111 с лингафонным оборудованием для иностранных языков

Лабораторные занятия

Для лабораторных занятий используются компьютерный класс (ауд. 102), укомплектованный специализированной мебелью и техническими средствами обучения (компьютеры, специализированное программное обеспечение 1С: Предприятие (комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях)) (согласно Приказу об аудиторном фонде в филиале)

Самостоятельная работа

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ:

- кабинет для текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций ауд. 212;
- кабинет для самостоятельной работы, аудитория 304;
- компьютерные классы (ауд. 101, 102, 111, 201, 311, 401, 404).

9. Методические материалы

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной
коммуникации»

**Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»**

Код и направление подготовки (специальность)	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Управление персоналом
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очно-Заочная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной
программы**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	<p>Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке</p> <p>Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.</p> <p>Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p>

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
Теоретические основы деловой и публичной коммуникации				
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	Вопросы к зачету	Нет	Да
		тест	Да	Нет
	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	практические задания	Нет	Да

	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	практические задания	Да	Нет
Практические приемы деловой и публичной коммуникации				
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	практические задания	Да	Нет
	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	тест	Да	Нет
	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	практические задания	Да	Нет
	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	Вопросы к зачету	Нет	Да

**Типовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»
(шифр и наименование дисциплины)**

**для направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
(шифр и наименование направления подготовки, специальности)**

2022 ГОД ПРИЕМА

(год приема на образовательную программу)

Контролируемая (ые) компетенция(и):

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

(шифр и наименование компетенции(й))

Спецификация тестовых заданий

Содержание дисциплины (разделы / темы)	Число заданий									Всего
	закрытые			открытые				комбинированные		
	однозначный выбор варианта ответа	многозначный выбор варианта ответа	задание на сопоставление	задание на установление правильной последовательности	задания на дополнение	задания с развернутым ответом	практико-ориентированные задания	Задания с выбором одного ответа и обоснованием выбора	Задания с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора ответов	
Раздел 1. Теоретические основы деловой и публичной коммуникации										
Тема 1. Основные понятия, аксиомы и правила деловых коммуникаций	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 2. Формы деловой коммуникации. Виды и стили делового общения	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 3. Элементы и модель коммуникационного процесса	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 4. Виды организационных коммуникаций"	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
5. Основные символы коммуникаций.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Раздел 2. Практические приемы деловой и публичной коммуникации										
Тема 6. Коммуникационные барьеры, структура и виды.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 7. Цели и задачи деловой презентации	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 8. Публичные коммуникации. Цель и виды публичных выступлений	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 9. Управление коммуникациями в организации	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
Тема 10. Этика делового общения	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10

Количество заданий в комплекте оценочных материалов

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий
-----------------	--------------------------	--------------------

УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	100
------	---	-----

Сценарии выполнения диагностических заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выбрать единственный вариант ответа из предложенных.
Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выбрать несколько вариантов ответа из предложенных.
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 - утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать буквы вариантов ответа (например, АБВГ)
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА)
Задание открытого типа на дополнение	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается недостающее дополнение. 2. Определить какой информации не хватает. 3. Внесение пропущенного слова. 4. Записать в ответ только дополнение.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.
Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выполните указанные в задания действия
Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только букву выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько верных вариантов ответов. 4. Записать последовательно буквы выбранных вариантов без пробелов и знаков препинания (например, АБВ). 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор каждого из ответов

Система оценивания заданий

Указания по оцениванию	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания / характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа считается верным, если правильно определен вариант ответа	За правильный вариант ответа начисляется 1 балл
Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа считается верным, если правильно определены все варианты ответа	За правильный вариант ответа начисляется 1 балл
Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Количество баллов определяется числом пар для сопоставления. За каждое правильно установленное соответствие начисляется 1 балл.
Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр	Максимальный балл определяется количеством элементов в последовательности. В случае ошибки в одном месте - снижение на один балл. За каждое правильно указанное место элемента в последовательности начисляется 1 балл.
Задание открытого типа на дополнение, где предоставляется предложение или фрагмент текста, в котором пропущено одно или несколько слов или фраз. Задача	2 балла засчитывается, если студент вписал правильный ответ в соответствии с ключом. 1 балл может быть засчитан за близкий к

состоит в том, чтобы заполнить пропуски, восстановив тем самым исходный смысл предложения.	правильному ответ, если он демонстрирует частичное понимание.
Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте	Максимальный балл - 4. Студент может получить 4 балла за полный и правильный ответ, логично изложенный и с корректной терминологией, или меньше за неполные или неточно сформулированные ответы. Полнота (1 балл), Правильность (1 балл), Логичность (1 балл), Терминология (1 балл).
Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	За правильный выбор ответа начисляется 1 балл. За качественное обоснование - еще 2-3 балла. Критерии оценивания обоснования должны быть четко определены (например, логичность, полнота, использование фактов). Неправильный выбор ответа - 0 баллов, даже если обоснование частично верное.
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа и обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	За правильный выбор ответа начисляется 1 балл. За качественное обоснование - еще 2-3 балла. Критерии оценивания обоснования должны быть четко определены (например, логичность, полнота, использование фактов). Неправильный выбор ответа - 0 баллов, даже если обоснование частично верное.

Тестовые задания с ключами ответов

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы												
1.	Выберите утверждение, которое не относится к аксиомам коммуникации: А) Невозможно не общаться. Б) В коммуникации есть уровень содержания и уровень отношений. В) Успешная коммуникация не требует усилий. Г) Коммуникация необратима.	В	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	1												
2.	Из перечисленного ниже выберите три обязательные элемента в деловой коммуникации: А) Отправитель Б) Сообщение В) Канал коммуникации Г) Помехи Д) Обратная связь	А, Б, В	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	1												
3.	Установите соответствие между видом нормы деловой коммуникации и её характеристикой: <table border="1" data-bbox="347 1608 715 2087"> <thead> <tr> <th>Вид нормы</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Моральные нормы Б) Этические нормы В) Правовые нормы Г) Культурные нормы</td> <td>1) Определяются законодательством. 2) Связаны с представлениями о добре и зле. 3) Закрепляют правила поведения в обществе.</td> </tr> </tbody> </table>	Вид нормы	Характеристика	А) Моральные нормы Б) Этические нормы В) Правовые нормы Г) Культурные нормы	1) Определяются законодательством. 2) Связаны с представлениями о добре и зле. 3) Закрепляют правила поведения в обществе.	<table border="1" data-bbox="742 1753 970 1848"> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	2	3	1	4	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	1
Вид нормы	Характеристика																	
А) Моральные нормы Б) Этические нормы В) Правовые нормы Г) Культурные нормы	1) Определяются законодательством. 2) Связаны с представлениями о добре и зле. 3) Закрепляют правила поведения в обществе.																	
А	Б	В	Г															
2	3	1	4															

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы									
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">4) Касаются правил приличия и уважения к традициям.</td> </tr> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">А</td> <td style="width: 25%;">Б</td> <td style="width: 25%;">В</td> <td style="width: 25%;">Г</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		4) Касаются правил приличия и уважения к традициям.	А	Б	В	Г								
	4) Касаются правил приличия и уважения к традициям.														
А	Б	В	Г												
4.	<p>Установите правильную последовательность этапов эффективного делового общения:</p> <p>А) Анализ аудитории Б) Формулирование сообщения В) Выбор канала коммуникации Г) Получение обратной связи</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	АБВГ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	1									
5.	<p>Дополните фразу: деловой коммуникации важен не только обмен информацией, но и установление _____ между участниками.</p>	Доверия	Задание открытого типа на дополнение	2	2	1									
6.	<p>Опишите основные правила эффективной деловой коммуникации. Приведите не менее трёх правил.</p>	<p>1. Правильность означает, что вся информация должна быть грамматически правильной, точной, содержать проверенные факты и цифры.</p> <p>2. Лаконичность означает, что передавать сообщение нужно с использованием, как можно меньшего количества символов и при этом соблюдая другие принципы</p> <p>Конкретность. Конкретное сообщение подразумевает четкость и ясность, а не расплывчатость и общие рассуждения.</p>	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	1									
7.	<p>Задача: В компании планируется рассылка информационного письма 500 клиентам. Стоимость одного электронного письма – 0,2 рубля. Сколько будет стоить вся рассылка? Ответ запишите с точностью до целого числа.</p>	100	Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания	2	2	1									
8.	<p>При отправке важного сообщения руководителю предпочтительнее вариант:</p>	Б. Личные встречи позволяют лучше познакомиться с	Задание комбинированного	2	2	1									

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	А) Электронная почта. Б) Личная встреча. Обоснуйте свой выбор.	человеком, установить более прочные отношения и укрепить доверие. Невербальные сигналы, такие как язык тела и выражение лица, играют важную роль в создании взаимопонимания. Прямое общение позволяет быстрее и точнее передавать информацию, а также получать немедленную обратную связь.	типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа			
9.	Из перечисленных ниже навыков, выберите три навыка, которые важны для эффективной деловой коммуникации: А) Активное слушание. Б) Умение убеждать. В) Агрессивность Г) Чёткая и структурированная речь. Обоснуйте свой выбор.	АБГ. Активное слушание - это комплексная техника, включающая в себя сосредоточенное внимание, понимание, запоминание, а также предоставление обратной связи говорящему. Это способ показать, что вы полностью вовлечены в разговор. Умение убеждать – это разъяснение и доказательство правильности и необходимости определенного поведения. Четкая структурированная речь позволяет точно доносить свою позицию.	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	1
10.	Дайте развернутое определение понятию «Деловая коммуникация» Деловая коммуникация - э _____	процесс двустороннего обмена мыслями, информацией, идеями т.п., ведущий к достижению взаимопонимания. В данном определении отражены основные аспекты коммуникации: двусторонний процесс, цель – взаимопонимание.	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	1
11.	Прочитайте утверждения и выберите вариант, который характеризует основную цель деловой коммуникации: А) Дать задание подчиненным; Б) Достичь взаимопонимания; В) Получить предложения от сотрудников; г) Выяснить отношения.	Б) Достичь взаимопонимания	Закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	2

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																							
12.	<p>Выберите три качества необходимы человеку для эффективного делового общения:</p> <p>А) Умение слушать; Б) Умение манипулировать; В) Умение управлять эмоциями; Г) Умение излагать; Д) Умение возражать.</p>	А, В, Г	Закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	2																							
13.	<p>Установите соответствие между типом коммуникации и его характеристикой:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Тип коммуникации</th> <th style="width: 50%;">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Вербальная</td> <td rowspan="4"> 1. Передача информации через графики, схемы, изображения 2. Использование слов в устной форме 3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики 4. Фиксация информации с помощью текста </td> </tr> <tr> <td>Б) Невербальная</td> </tr> <tr> <td>В) Визуальная</td> </tr> <tr> <td>Г) Письменная</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>	Тип коммуникации	Характеристика	А) Вербальная	1. Передача информации через графики, схемы, изображения 2. Использование слов в устной форме 3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики 4. Фиксация информации с помощью текста	Б) Невербальная	В) Визуальная	Г) Письменная	А	Б	В	Г	2	3	1	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	2	3	1	4	Закрытого типа на установление соответствия	2	2	2
Тип коммуникации	Характеристика																												
А) Вербальная	1. Передача информации через графики, схемы, изображения 2. Использование слов в устной форме 3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики 4. Фиксация информации с помощью текста																												
Б) Невербальная																													
В) Визуальная																													
Г) Письменная																													
А	Б	В	Г																										
2	3	1	4																										
А	Б	В	Г																										
2	3	1	4																										
14.	<p>Установите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса</p> <p>А) Передача сообщения Б) Обратная связь В) Формирование идеи Г) Кодирование сообщения</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	ВГАБ	Закрытого типа на установление последовательности	2	2	2																							
15	<p>Прочитайте текст и дополните фразу.</p> <p>Чтобы определить, понимает ли вас собеседник следует задавать _____.</p>	Контрольные вопросы	Открытого типа на дополнение	2	2	2																							

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
16.	Опишите, какое значение имеют совещания, как форма деловой коммуникации, в управлении организацией. Дайте развернутое описание.	Совещания – мощный метод принятия решения, внедрения организационных изменений, и развития командного духа. Руководители около 60% рабочего времени проводят на запланированных совещаниях и еще примерно 10% - на незапланированных. Поэтому важно хорошо готовить их проведение.	Открытого типа с развернутым ответом	2	2	2
17.	Первые буквы слов, характеризующих задачи презентации, составляют акроним ВИЖУ , напишите эти задачи:	Внимание (привлечь); Интерес (вызвать); Желание (развить); Уверенность (сформировать).	Комбинированного типа: практико-ориентированные задания	2	2	2
18.	Выберите, из перечисленных, элемент, который является ключевым для обеспечения эффективной коммуникации? А. Скорость передачи информации Б. Обратная связь В. Длина сообщения Г. Формальность языка. Обоснуйте выбор.	Б. Обратная связь. Обратная связь позволяет отправителю убедиться, что информация понята правильно. Без неё невозможно узнать, достигло ли сообщение цели. Она помогает уточнить и скорректировать сообщение. Обратная связь сокращает риск ошибок, недопонимания и конфликтов. Она делает взаимодействие более продуктивным и согласованным. Регулярная обратная связь, усиливает доверие и улучшает отношения в коллективе.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	2
19.	Выберите из перечисленных ниже навыков три, которыми должен обладать эффективный руководитель: А) Активно слушать;	А, Б, Г. Данные умения вносят вклад в формирование общей коммуникативной	Комбинированного типа с выбором нескольких	2	2	2

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы												
	Б) Ясно формулировать задачи; В) Игнорировать эмоциональное состояние сотрудников; Г) Строить доверительные отношения. Свой выбор обоснуйте.	компетенции и направлены на соблюдение основных правил делового общения. Руководитель не должен игнорировать эмоциональное состояние сотрудников, а грамотно выражать свои эмоции и управлять своим эмоциональным состоянием и сотрудников.	ответов и обоснованием выборов ответов															
20.	Выберите из перечисленных видов коммуникации, тот, который связывает руководителя с рабочей группой в целом: А) Формальные; Б) Интегрированные; В) Нисходящие; Г) Неформальные.	Б) интегрированные. Коммуникации руководителя называют интегрированными , потому что они: объединяют людей, процессы и цели; встроены во все функции управления; включают много направлений и каналов; формируют общую систему взаимодействия.	Комбинированного типа с выбором правильного ответа и обоснованием выбора	2	2	2												
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы												
21.	Укажите правильное количество шагов в двустороннем коммуникационном процессе: А) шесть; Б) четыре; В) восемь; Г) десять.	В) восемь	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	3												
22.	Выберите, из перечисленных ниже, элементы, которые входят в модель коммуникационного процесса: А) Источник; Б) Кодирование; В) Канал; Г) Помехи.	А) Источник, Б) Кодирование, В) Канал	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	3												
23.	Установите правильное соответствие между элементом коммуникационного процесса и его характеристикой: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Элемент</td> <td>Характеристика</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Элемент	Характеристика			<table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> </table>	А	Б	В	Г	3	2	1	4	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	3
Элемент	Характеристика																	
А	Б	В	Г															
3	2	1	4															

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы												
	<table border="1"> <tr> <td>А) Отправитель</td> <td rowspan="4">1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение. 2. Путь, по которому передается сообщение. 3. Лицо или группа, иницирующие коммуникацию. 4. Ответная реакция на сообщение.</td> </tr> <tr> <td>Б) Канал</td> </tr> <tr> <td>В) Получатель</td> </tr> <tr> <td>Г) Обратная связь.</td> </tr> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	А) Отправитель	1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение. 2. Путь, по которому передается сообщение. 3. Лицо или группа, иницирующие коммуникацию. 4. Ответная реакция на сообщение.	Б) Канал	В) Получатель	Г) Обратная связь.	А	Б	В	Г								
А) Отправитель	1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение. 2. Путь, по которому передается сообщение. 3. Лицо или группа, иницирующие коммуникацию. 4. Ответная реакция на сообщение.																	
Б) Канал																		
В) Получатель																		
Г) Обратная связь.																		
А	Б	В	Г															
24.	<p>Установите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса:</p> <p>А) Декодирование; Б) Передача; В) Кодирование; Г) Получение.</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	ВБАГ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	3												
25.	<p>Прочитайте текст и дополните фразу. - это искажение, которое мешает передаче или восприятию сообщения.</p>	Шум	Задание открытого типа на дополнение	2	2	3												
26.	<p>Опишите роль контекста в коммуникационном процессе. Дайте развернутый ответ.</p>	<p>Контекст – это все факторы, которые окружают коммуникацию и влияют на ее значение. Он включает в себя физическую обстановку, социальные нормы, культурные ценности, историю отношений между коммуникаторами и т.д. Контекст помогает правильно интерпретировать сообщение и избежать недопонимания.</p>	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	3												
27	<p>Прочитайте текст задачи и решите ее. Если эффективность коммуникации оценивается по шкале от 1 до 10, а факторы, влияющие на нее, уменьшили</p>	7	Задание комбинированного типа: практико-	2	2	3												

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	показатель на 30%, чему равна итоговая оценка эффективности. Ответ запишите с точностью до целых числа.		ориентированные задания			
28.	Выберите, из перечисленных ниже, наиболее важный фактор для эффективной коммуникации: А) Использование сложной терминологии; Б) Четкость и ясность сообщения; В) Громкость голоса; Г) Быстрота речи. Свой выбор обоснуйте.	Б. Четкость и ясность сообщения. Четкость и ясность сообщения обеспечивают правильное понимание получателем, что является ключевым для достижения целей коммуникации. Остальные факторы играют второстепенную роль.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	3
29.	Выберите, из перечисленных, факторы, которые могут негативно повлиять на процесс декодирования сообщения: А) Знание языка; Б) Различия в культурном фоне; В) Внимательность получателя; Г) Предвзятость получателя. Свой выбор обоснуйте.	Б, Г. Различия в культурном фоне могут привести к неверной интерпретации жестов, символов и значений слов. Предвзятость получателя может исказить восприятие сообщения, игнорируя или искажая информацию, которая противоречит его убеждениям и интересам.	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора ответов	2	2	3
30	Подберите термин, соответствующий определению: "Процесс преобразования мыслей и идей в понятные символы (слова, жесты), которые могут быть переданы другим людям."	Кодирование. Это один из важных элементов коммуникации, обеспечивающий достижение основной цели коммуникации – достижения взаимопонимания.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием	2	2	3
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
31.	Укажите, к какому виду коммуникаций относится метод «политика открытых дверей»: А) Нисходящим коммуникациям Б) Демократическим коммуникациям В) Горизонтальным коммуникациям Г) восходящим коммуникациям.	Г	Закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	4

32.	<p>Выберите, из перечисленных ниже, факторы, которые важно учитывать при деловой переписке</p> <p>А) Тон письма и вежливость Б). Объем и точность изложения В) Использование сленга Г) Логичность структуры письма</p>	А, Б, Г.	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	4																										
33.	<p>Установите правильное соответствие между функцией коммуникации и ее примером.</p> <table border="1" data-bbox="363 591 705 1095"> <thead> <tr> <th>Функции</th> <th>Примеры</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Информационная</td> <td>1. Выдача распоряжений сотрудникам</td> </tr> <tr> <td>Б) Регулятивная</td> <td>2. Проверка выполнения плана</td> </tr> <tr> <td>В) Мотивационная</td> <td>3. Передача данных о проекте</td> </tr> <tr> <td>Г) Контрольная</td> <td>4. Поощрение сотрудников к достижению целей</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" data-bbox="363 1191 568 1258"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Функции	Примеры	А) Информационная	1. Выдача распоряжений сотрудникам	Б) Регулятивная	2. Проверка выполнения плана	В) Мотивационная	3. Передача данных о проекте	Г) Контрольная	4. Поощрение сотрудников к достижению целей	А	Б	В	Г					<table border="1" data-bbox="735 831 924 898"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </table>	А	Б	В	Г	3	1	4	2	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	4
Функции	Примеры																															
А) Информационная	1. Выдача распоряжений сотрудникам																															
Б) Регулятивная	2. Проверка выполнения плана																															
В) Мотивационная	3. Передача данных о проекте																															
Г) Контрольная	4. Поощрение сотрудников к достижению целей																															
А	Б	В	Г																													
А	Б	В	Г																													
3	1	4	2																													
34.	<p>Установите правильную последовательность проведения совещания этапа.</p> <p>А) Обсуждение вопросов Б) Постановка целей В) Принятие решений Г) Подведение итогов</p>	Б – А – В – Г	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	4																										
35.	<p>Дополните фразу: Наибольшие потери информации происходят при _____ нисходящей коммуникации</p>	нисходящей	Задание открытого типа на дополнение	2	2	4																										

36.	<p>Дайте развернутую характеристику понятию «методы убеждения» и почему они важны для эффективной коммуникации.</p>	<p>Методы убеждения — это способы воздействия на сознание, эмоции и поведение человека с целью изменить его точку зрения, отношение или мотивировать к определенным действиям. Они используются в деловых коммуникациях, переговорах, публичных выступлениях, рекламе, управлении персоналом и межличностном общении. Они важны, потому что люди хотят влиять друг на друга. Основными методами являются: логические, эмоциональные, этические.</p>	<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	2	2	4
37.	<p>Прочитайте текст задачи и решите ее. Руководитель дал сотруднику отрицательную обратную связь в присутствии коллег. После этого сотрудник стал избегать обсуждений и реже проявлять инициативу. Какую ошибку допустил руководитель?</p>	<p>Руководитель нарушил принцип конструктивной обратной связи. Критика не правильных действий подчиненного должна даваться индивидуально, без аудитории. Нарушение этого принципа часто приводит к конфликтным ситуациям.</p>	<p>Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания</p>	2	2	4
38.	<p>Во время публичного выступления интересы слушателей должны: А) Сохраняться на одном уровне; Б) Развиваться (расти); В) Сокращаться; Г) меняться в зависимости от ситуации. Свой выбор обоснуйте.</p>	<p>Б-развиваться. В начале выступления — интерес к теме и личности оратора, его компетенции. После установления контакта интерес переносится на содержание и логику выступления: суть проблемы, структура и ясность. Далее интерес к применению, как это можно</p>	<p>Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа.</p>	2	2	4

		использовать на практике. В завершении интерес к выводам и действиям.				
39.	Из перечисленных ниже, выберите те факторы, которые относятся к техникам активного слушания: А) Поддакивание Б) Перефразирование В) Уточняющие вопросы Г) Прерывание собеседника	Б, В. Перефразирование - краткое изложение смысла сказанного своими словами. Показывает, что вы поняли суть. Задача уточняющих вопросов добиться точного понимания сказанного. Например «Правильно ли я понимаю, что...?». Поддакивание и прерывание собеседника не являются методами активного слушания. Они скорее помехи, нарушающие этику.	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	4
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
40	Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен информацией о деятельности, опыте, задачах составляет сущность: А) Межличностных коммуникаций; Б) Повседневных коммуникаций; В) деловых коммуникаций; Г) ритуальных коммуникаций.	В	Закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	4
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
41.	Из перечисленных ниже элементов выберите тот, который является основным символом невербальной коммуникации: А) Слова; Б) Жесты; В) Изображения; Г) Числа.	Б	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	5
42.	Выберите, из перечисленных ниже, элементы, которые относятся к паралингвистическим символам коммуникации А) Тембр голоса;	А, Б, Г	Задание закрытого типа с многозначным выбором	1	1	5

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																										
	Б) Скорость речи; В) Используемые слова; Г) Паузы; Д) Громкость.		вариантов ответа																													
43.	<p>Установите правильное соответствие между видом коммуникации и ее характеристикой:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид коммуникации</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Вербальная коммуникация;</td> <td>1. Использование языка телодвижений, мимики и жестов.</td> </tr> <tr> <td>Б) Невербальная коммуникация;</td> <td>2. Передача информации посредством зрительных образов.</td> </tr> <tr> <td>В) Письменная коммуникация;</td> <td>3. Обмен информацией с использованием устной или письменной речи.</td> </tr> <tr> <td>Г) Визуальная коммуникация.</td> <td>4. Обмен информацией с использованием записанных символов.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Вид коммуникации	Характеристика	А) Вербальная коммуникация;	1. Использование языка телодвижений, мимики и жестов.	Б) Невербальная коммуникация;	2. Передача информации посредством зрительных образов.	В) Письменная коммуникация;	3. Обмен информацией с использованием устной или письменной речи.	Г) Визуальная коммуникация.	4. Обмен информацией с использованием записанных символов.	А	Б	В	Г					<table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	3	1	4	2	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	5
Вид коммуникации	Характеристика																															
А) Вербальная коммуникация;	1. Использование языка телодвижений, мимики и жестов.																															
Б) Невербальная коммуникация;	2. Передача информации посредством зрительных образов.																															
В) Письменная коммуникация;	3. Обмен информацией с использованием устной или письменной речи.																															
Г) Визуальная коммуникация.	4. Обмен информацией с использованием записанных символов.																															
А	Б	В	Г																													
А	Б	В	Г																													
3	1	4	2																													
44.	<p>Установите правильную последовательность этапов развития коммуникации.</p> <p>А) Появление письменности Б) Появление речи В) Появление электронных средств коммуникации Г) Появление жестов и мимики.</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	ГБАВ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	5																										
45.	Дополните фразу. Основной функцией вербальной коммуникации является.....	Передача информации	Задание открытого типа на дополнение	2	2	5																										
46.	Объясните, почему невербальные символы коммуникации важны в межличностном общении.	Невербальные символы помогают передать эмоции, установить контакт, понять истинные намерения собеседника и	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	5																										

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
		избежать недопонимания. Они могут дополнять, заменять и противоречить вербальным сообщениям, делая коммуникацию более полной и эффективной.				
47.	Прочитайте текст задачи и решите ее. В процессе коммуникации было использовано 60% вербальных символов и 40% невербальных. Если всего было передано 150 символов, сколько вербальных символов было использовано? Ответ запишите с точностью до целого числа.	90	Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания	2	2	5
48.	Выберите фактор, который наиболее сильно влияет на интерпретацию символов в коммуникации? А) Громкость голоса; Б) Культурный контекст; В) Скорость речи; Г) Цвет одежды Обоснуйте свой выбор.	Б. Культурный контекст. Культурный контекст определяет значение символов в конкретной культуре. Один и тот же символ может иметь совершенно разное значение в разных культурах.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	5
49.	Из перечисленных утверждений выберите те, которые верны в отношении визуальных символов коммуникации: А) Визуальные символы могут быть универсальными; Б) Визуальные символы всегда воспринимаются одинаково всеми людьми; В) Цвет и форма визуального символа не имеют значения; Г) Визуальные символы часто используются для упрощения передачи информации; Д) Визуальные символы могут нести эмоциональную нагрузку. Обоснуйте свой выбор.	А, Г, Д. Некоторые визуальные символы, такие как дорожные знаки, разработаны для понимания во всем мире. Г) Пиктограммы и иконки упрощают визуальное восприятие информации. Д) Цвет, форма и композиция визуального символа могут вызывать определенные эмоции и ассоциации.	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	5
50.	Приведите примеры изменений символов коммуникации с развитием технологий и глобализации.	С развитием технологий и глобализации, символы коммуникации стали более разнообразными и многозначными. Появились новые формы символов, такие как эмодзи и мемы, которые	Задание открытого типа с развернутым ответом.	2	2	5

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																		
		используются в онлайн-коммуникации. Также, глобализация привела к смешению культур и возникновению гибридных символов, которые сочетают в себе элементы разных культур. Пример: Использование эмодзи при переписке в мессенджерах.																						
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																		
51.	Из перечисленных элементов выберите тот, который не относится к коммуникационным барьерам: А) Использование жаргона Б) Внимательное слушание В) Различия в культуре Г) Эмоциональное состояние	Б	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	6																		
52.	Выберите три фактора, которые могут способствовать возникновению семантических барьеров в коммуникации: А) Чтение с листа; Б) Различия в интерпретации слов; В) Использование сложной терминологии; Г) Активное слушание; Д) Недостаточный уровень владения языком.	Б, В, Д	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	6																		
53.	Установите правильное соответствие между видом коммуникационного барьера и его характеристикой: <table border="1" data-bbox="391 1635 742 2105"> <thead> <tr> <th>Коммуникац. барьер</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Физический барьер;</td> <td>1) Возникает из-за различий в ценностях, нормах и традициях.</td> </tr> <tr> <td>Б) Психологический барьер;</td> <td>2) Связан с различиями в значении слов и символов.</td> </tr> <tr> <td>В) Семантический барьер;</td> <td>3) Обусловлен особенностями</td> </tr> <tr> <td>Г) Культурный барьер.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Коммуникац. барьер	Характеристика	А) Физический барьер;	1) Возникает из-за различий в ценностях, нормах и традициях.	Б) Психологический барьер;	2) Связан с различиями в значении слов и символов.	В) Семантический барьер;	3) Обусловлен особенностями	Г) Культурный барьер.		<table border="1" data-bbox="766 1803 957 1870"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	4	3	2	1	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	6
Коммуникац. барьер	Характеристика																							
А) Физический барьер;	1) Возникает из-за различий в ценностях, нормах и традициях.																							
Б) Психологический барьер;	2) Связан с различиями в значении слов и символов.																							
В) Семантический барьер;	3) Обусловлен особенностями																							
Г) Культурный барьер.																								
А	Б	В	Г																					
4	3	2	1																					

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы							
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>восприятия, эмоциями и предрассудками. 4) Возникает из-за шума, расстояния или других помех в окружающей среде.</p> </div> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами.</p> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	А	Б	В	Г								
А	Б	В	Г										
54.	<p>Установите правильную последовательность этапов преодоления коммуникационного барьера:</p> <p>А) Разработка стратегии преодоления; Б) Оценка эффективности предпринятых мер; В) Выявление и анализ барьера; г) Реализация стратегии и применение конкретных мер</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа.</p>	В, А, Г, Б	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	6							
55.	<p>Прочитайте текст и дополните фразу: Коммуникативная _____ это предвзятое отношение к информации, передаваемой определенным человеком или группой.</p>	предвзятость	Задание открытого типа на дополнение	2	2	6							
56.	<p>Дайте характеристику основным элементам, которые включает в себя структура коммуникации. Дайте развернутый ответ.</p>	<p>Структура коммуникации включает в себя отправителя, который генерирует сообщение, сообщение, которое должно соответствовать правилам коммуникации, канал связи, получателя, который интерпретирует полученное сообщение, обратную связь и контекст.</p>	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	6							
57.	<p>В компании планируется внедрение новой системы отчетности. Менеджер по персоналу должен провести совещание с сотрудниками, чтобы</p>	Обеспечить хорошую звукоизоляцию (найти другое помещение),	Задание комбинированного типа: практико-	2	2	6							

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	объяснить ее преимущества и порядок использования. Однако, из-за ремонта в офисе, совещание проходит в шумном помещении. Какие меры необходимо предпринять менеджеру, чтобы минимизировать влияние физического барьера?	использовать микрофон и усилитель, сократить время совещания, использовать визуальные материалы.	ориентированные задания			
58.	Из перечисленных коммуникационных барьеров, выберите один, который является наиболее сложным для преодоления: Ф) Физический барьер; С) Семантический барьер; Б) Психологический барьер; г) Культурный барьер. Выбор ответа обоснуйте.	г) Культурный барьер. Культурные барьеры возникают из-за глубоких различий в ценностях, убеждениях и нормах поведения, которые формируются на протяжении длительного времени, что делает их сложными для понимания и преодоления. Требуются значительные усилия по изучению и адаптации к другой культуре.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	6
59.	Определите три, из перечисленных ниже, стратегии, которые могут быть использованы для преодоления семантических барьеров в коммуникации: А) Использование сложной терминологии; Б) Уточнение значений терминов; В) Использование визуальных средств; Г) Исключение обратной связи; Д) Адаптация языка к аудитории. Свой выбор обоснуйте.	Б, В, Д. Уточнение значений терминов помогает избежать неправильного понимания. Использование визуальных средств облегчает восприятие информации. Адаптация языка к аудитории позволяет говорить на понятном языке.	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	6
60.	Приведите пример ситуации, когда психологический барьер может негативно повлиять на эффективность коммуникации в рабочей среде. Опишите, как можно преодолеть этот барьер.	Ситуация: Сотрудник боится высказать свое мнение на совещании из-за страха критики. Преодоление: Создание безопасной и поддерживающей атмосферы, поощрение участия, активное слушание,	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	6

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																										
		предоставление конструктивной обратной связи.																														
61.	Выберите из перечисленных целей наиболее важную для деловой презентации: А) Развлечь аудиторию Б) Информировать и убедить аудиторию В) Показать ораторское мастерство Г) Заполнить время	Б	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	7																										
62.	Определите какие три элемента входят в структуру сценария деловой презентации: А) Вступление; Б) Снятие напряжения; В) Основная часть Г) Заключение Д) Пролог	А, Б, Г	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	7																										
63.	<p>Установите правильное соответствие между этапом подготовки презентации и его содержанием:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Этап подготовки</th> <th>Содержание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Определение цели презентации</td> <td>1) Выбор оптимальных способов визуализации данных.</td> </tr> <tr> <td>Б) Анализ аудитории</td> <td>2) Изучение интересов, знаний и потребностей слушателей.</td> </tr> <tr> <td>В) Разработка структуры презентации</td> <td>3) Определение желаемого результата презентации.</td> </tr> <tr> <td>Г) Подготовка визуальных материалов</td> <td>4) Формирование логичной последовательности изложения материала.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры рядом с соответствующими буквами:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Этап подготовки	Содержание	А) Определение цели презентации	1) Выбор оптимальных способов визуализации данных.	Б) Анализ аудитории	2) Изучение интересов, знаний и потребностей слушателей.	В) Разработка структуры презентации	3) Определение желаемого результата презентации.	Г) Подготовка визуальных материалов	4) Формирование логичной последовательности изложения материала.	А	Б	В	Г					<table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	3	2	4	1	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	7
Этап подготовки	Содержание																															
А) Определение цели презентации	1) Выбор оптимальных способов визуализации данных.																															
Б) Анализ аудитории	2) Изучение интересов, знаний и потребностей слушателей.																															
В) Разработка структуры презентации	3) Определение желаемого результата презентации.																															
Г) Подготовка визуальных материалов	4) Формирование логичной последовательности изложения материала.																															
А	Б	В	Г																													
А	Б	В	Г																													
3	2	4	1																													
64.	Установите правильную последовательность этапов подготовки деловой презентации: А) Подготовка визуальных материалов Б) Определение цели презентации	БГДАВ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	7																										

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	В) Репетиция презентации Г) Анализ аудитории Д) Разработка структуры презентации Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа:					
65.	Прочитайте текст и дополните фразу: Во вступлении презентации важно _____ аудиторию и обозначить тему.	заинтересовать	Задание открытого типа на дополнение	2	2	7
66.	Опишите ключевые вопросы, которые необходимо учитывать при анализе аудитории перед деловой презентацией? Дайте развернутый ответ.	При анализе аудитории необходимо учитывать: уровень знаний аудитории по теме, интересы и потребности аудитории, отношение аудитории к теме презентации, размер аудитории и демографические характеристики.	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	7
67	Менеджер по маркетингу должен провести презентацию нового продукта для потенциальных инвесторов. Время презентации ограничено - 15 минут. Укажите элементы презентации, которые необходимо включить, чтобы достичь максимального эффекта за короткое время.	Краткое вступление с приветствием и представлением темы, четкое изложение преимуществ продукта, демонстрация ключевых характеристик продукта с помощью визуальных материалов, убедительное заключение с призывом к действию.	Задание комбинированного типа: практикоориентированные задания	2	2	7
68	Выберите способ визуализации информации, который лучше всего подходит для демонстрации динамики изменения показателей во времени: А) Таблица Б) Круговая диаграмма В) Гистограмма Г) График Обоснуйте свой выбор.	Г) График. Графики позволяют наглядно представить тенденции изменения данных во времени, показывая динамику роста, падения или стабилизации показателей.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	7
9.	Назовите три правила, из предложенных ниже, которые следует соблюдать при создании слайдов для деловой презентации: А) Использовать много текста	Б, В, Д. Б) Крупные шрифты обеспечивают хорошую читаемость слайдов для всей	Задание комбинированного типа с выбором нескольких	2	2	7

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	<p>на слайде; Б) Использовать крупные шрифты; В) Использовать контрастные цвета Г) Использовать сложные диаграммы Д) Использовать минимум анимации</p> <p>Выбор ответов обоснуйте</p>	<p>аудитории. В) Контрастные цвета позволяют выделить ключевые элементы слайда и сделать их более заметными. Д) Минимальное использование анимации помогает избежать отвлечения внимания от содержания презентации.</p>	ответов и обоснованием выбором ответов			
70.	Опишите основные этапы подготовки к деловой презентации. Подробно опишите что необходимо включить в каждый этап.	<p>1. Определение цели презентации (информирование, убеждение, мотивация). 2. Анализ аудитории (уровень знаний, интересы, потребности). 3. Разработка структуры презентации (вступление, основная часть, заключение). 4. Подготовка визуальных материалов (слайды, графики, диаграммы). 5. Репетиция презентации (отработка речи, жестов, взаимодействия с аудиторией).</p>	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	7
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
71.	<p>Что является основной целью публичной речи? А) Развлечь аудиторию; Б) Убедить аудиторию в своей точке зрения; В) Предоставить аудитории новые знания; Г) Вызвать эмоциональную реакцию.</p>	В	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	8
72.	<p>Выберите, из предложенных ниже, три элемента, которые входят в структуру публичного выступления: А) Приветствие аудитории Б) Основная часть В) Заключение;</p>	А, б, В, Г	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	8

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																							
	Г) Вступительная часть; Д) Вопросы аудитории; Е) Лирическое отступление.																												
73.	<p>Установите правильное соответствие между видом публичного выступления и его целью:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид публич. выступления</th> <th>Цель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Информационная речь</td> <td rowspan="4">1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес 2. Передать новые знания и факты; 3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал 4. Изменить мнение или убеждения аудитории.</td> </tr> <tr> <td>Б) Убеждающая речь</td> </tr> <tr> <td>В) Развлекательная речь</td> </tr> <tr> <td>Г) Протоколно-этикетная</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Вид публич. выступления	Цель	А) Информационная речь	1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес 2. Передать новые знания и факты; 3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал 4. Изменить мнение или убеждения аудитории.	Б) Убеждающая речь	В) Развлекательная речь	Г) Протоколно-этикетная	А	Б	В	Г					<table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	2	4	1	3	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	8
Вид публич. выступления	Цель																												
А) Информационная речь	1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес 2. Передать новые знания и факты; 3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал 4. Изменить мнение или убеждения аудитории.																												
Б) Убеждающая речь																													
В) Развлекательная речь																													
Г) Протоколно-этикетная																													
А	Б	В	Г																										
А	Б	В	Г																										
2	4	1	3																										
74.	<p>Установите правильную последовательность шагов подготовки к публичному выступлению:</p> <p>А) Анализ аудитории; Б) Разработка структуры выступления В) Написание текста речи Г) Репетиция выступления.</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа.</p>	АБВГ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	8																							
75.	Прочитайте текст и дополните фразу. Важным элементом невербальной коммуникации во время публичного выступления является...	зрительный контакт	Задание открытого типа на дополнение	2	2	8																							
76.	Опишите в развернутом виде важность визуализации информации в публичных выступлениях.	Визуализация информации улучшает восприятие и запоминание материала. Использование графиков, диаграмм, изображений и видеороликов помогает аудитории лучше понять сложные концепции, удерживать внимание	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	8																							

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
		и заинтересоваться темой выступления. Визуализация делает информацию более наглядной и доступной для понимания.				
77.	Прочитайте текст задания и дайте ответ. Вы выступаете перед аудиторией с презентацией нового продукта, но замечаете, что слушатели начинают терять интерес. Какие три приема вы можете использовать, чтобы вернуть их внимание?	1. Задать риторический вопрос по теме. 2. Рассказать интересную историю или анекдот, связанный с темой выступления. 3. Предложите слушателям выполнить небольшое интерактивное задание (например, ответить на вопрос).	Задание комбинированного типа: практикоориентированные задания	2	2	8
78.	Выберите тип публичной речи, который лучше всего подходит для выступления на научной конференции: А) Развлекательная; Б) Информативная; В) Убеждающая; Г) Вдохновляющая. Выбор ответа обоснуйте.	Б. Информативная. Цель выступления на научной конференции - передать новые знания, результаты исследований и факты, поэтому информативный стиль речи наиболее уместен и эффективен. Развлекательный, убеждающий и вдохновляющий стили могут быть использованы в других ситуациях, где требуется эмоциональное воздействие на аудиторию.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	8
79.	Из перечисленных ниже приемов выберите те приемы, которые помогут оратору справиться с волнением перед публичным выступлением А) Тщательная подготовка; Б) Глубокое дыхание; В) Визуализация успеха; Г) Игнорирование аудитории; Д) Расслабление мышц; Е) Употребление успокоительных средств. Выбор ответов обоснуйте.	а, б, в, д. Тщательная подготовка позволяет чувствовать себя увереннее в материале. Глубокое дыхание и расслабление мышц помогают снизить физиологические проявления волнения. Визуализация успеха настраивает на	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	8

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																
		позитивный исход. Игнорирование аудитории не является эффективным приемом для преодоления волнения. Употребление успокоительных средств должно быть согласовано с врачом.																				
80.	Прочитайте текст и дополните фразу. Одним из способов установить контакт с аудиторией в начале выступления является...	использовать юмора, задать вопрос аудитории, рассказать короткую историю.	Задание открытого типа на дополнение	2	2	8																
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																
81.	Ситуация, когда объем коммуникативных входов существенно превышает возможности их обработки или их реальные потребности, это: А) избыток информации; Б) информационный хаос; В) коммуникативная перегрузка; Г) коммуникативный сбой.	В	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	9																
82.	Из перечисленных факторов назовите три, которые оказывают наибольшее влияние на эффективность коммуникаций в организации: А) Размер заработной платы сотрудников; Б) Каналы коммуникации; В) Организационная культура; Г) Наличие четкой стратегии коммуникации; Д) Стиль руководства.	БВГ	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	9																
83.	Установите правильное соответствие между видом коммуникации и ее характеристикой: <table border="1" data-bbox="384 1778 716 2107"> <thead> <tr> <th>Вид коммуникации</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Вертикальная коммуникация</td> <td>1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии.</td> </tr> <tr> <td>Б) Горизонтальная коммуникация</td> <td>2. Обмен информацией между</td> </tr> <tr> <td>В) Диагональная</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Вид коммуникации	Характеристика	А) Вертикальная коммуникация	1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии.	Б) Горизонтальная коммуникация	2. Обмен информацией между	В) Диагональная		А-4, Б-1, В-2, Г-3 <table border="1" data-bbox="754 1872 936 1933"> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	4	1	2	3	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	9
Вид коммуникации	Характеристика																					
А) Вертикальная коммуникация	1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии.																					
Б) Горизонтальная коммуникация	2. Обмен информацией между																					
В) Диагональная																						
А	Б	В	Г																			
4	1	2	3																			

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы								
	<p>коммуникация Г) Внешняя коммуникация</p> <p>различными отделами и уровнями компании. 3. Передача информации между компанией и ее внешним окружением (клиенты, партнеры, СМИ). 4. Передача информации между руководителями и подчиненными..</p> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" data-bbox="384 913 568 972"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	А	Б	В	Г									
А	Б	В	Г											
84.	<p>Установите правильную последовательность этапов разработки плана коммуникаций:</p> <p>А) Определение целевой аудитории Б) Оценка эффективности коммуникаций В) Разработка стратегии коммуникаций Г) Определение целей коммуникаций</p> <p>Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	ГАВБ	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	9								
85.	<p>Прочитайте текст и дополните фразу: Основная цель управления коммуникациями в организации – это обеспечение ___и своевременного обмена информацией между всеми заинтересованными сторонами.</p>	Эффективного	Задание открытого типа на дополнение	2	2	9								
86.	<p>Опишите основные инструменты, которые менеджер может использовать для управления коммуникациями в организации.</p>	Электронная почта, мессенджеры, собрания, совещания, встречи с подчиненными, доски объявлений, информационные бюллетени, корпоративный портал, социальные сети,	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	9								

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
		отчеты, презентации и др.				
87.	В компании 250 сотрудников. Согласно статистике, каждый сотрудник тратит в среднем 20 минут в день на непродуктивное общение (сплетни, слухи). Оцените, сколько часов рабочего времени в месяц теряет компания из-за неэффективных коммуникаций. (В месяце 22 рабочих дня)	1833 (250 сотрудников * 20 минут * 22 дня = 19000 минут / 60 = 1833 часов)	Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания	2	2	9
88.	Ниже перечислены стили коммуникации. Назовите наиболее эффективный стиль для разрешения конфликтов в организации: А) Агрессивный Б) Пассивный В) Манипулятивный Г) Ассертивный Обоснуйте свой выбор.	Г. Ассертивный. Данный стиль предполагает неагрессивное, открытое и честное выражение своих потребностей и чувств, уважая при этом потребности и чувства других людей. Это способствует конструктивному диалогу и поиску взаимовыгодных решений.	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	9
89.	Из перечисленных ниже элементов формирования эффективной стратегии внутренних коммуникаций, назовите три ключевые: А) Регулярные опросы удовлетворенности сотрудников; Б) Проведение частых корпоративных мероприятий; В) Официальные документы, в которых изложены все правила коммуникации; Г) Четкое определение целей коммуникаций Д) Использование разнообразных каналов коммуникации; Е) Обеспечение обратной связи от сотрудников. Обоснуйте свой выбор.	ГДЕ Г. Необходимо понимать, каких результатов нужно достичь с помощью коммуникаций. Д. Разные группы сотрудников предпочитают разные каналы (например, электронная почта, мессенджеры, собрания). Е. Важно получать отзывы сотрудников, чтобы корректировать стратегию и делать коммуникацию более эффективной.)	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора ответов	2	2	9
90.	Опишите не менее трех причин, которые существенно влияют на эффективность коммуникаций в организации. Аргументируйте свой выбор.	1. Улучшение координации и сотрудничества. 2. Повышение вовлеченности и мотивации сотрудников. 3. Снижение рисков ошибок и недопониманий. 4. Улучшение отношений с	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	9

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																				
		клиентами и партнерами, формирование позитивного имиджа компании.																								
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы																				
91.	Из перечисленных утверждений, назовите то который является основой этики делового общения: А) Личная выгода; Б) Взаимное уважение и доверие; В) Строгое соблюдение формальностей; Г) Игнорирование личных качеств собеседника.	Б	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	10																				
92.	Выберите три принципа, которые лежат в основе эффективного делового общения: А) Конфиденциальность Б) Обман В) Уважение Г) Открытость д) Зависть.	А, В, Г	Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	1	1	10																				
93	Установите правильное соответствие между видом нормы и ее характеристикой: <table border="1" data-bbox="384 1249 719 1503"> <thead> <tr> <th>Вид нормы</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Моральная норма</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Б) Правовая норма</td> <td></td> </tr> <tr> <td>В) Норма этики</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Закреплена в законах и других нормативных актах. 2. Основана на представлениях о добре и зле, справедливости и несправедливости. 3. Регулирует правила поведения в обществе, манеры и формы общения. Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами.</p> <table border="1" data-bbox="384 1832 544 1892"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Вид нормы	Характеристика	А) Моральная норма		Б) Правовая норма		В) Норма этики		А	Б	В				<table border="1" data-bbox="756 1514 916 1574"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	2	1	3	Задание закрытого типа на установление соответствия	2	2	10
Вид нормы	Характеристика																									
А) Моральная норма																										
Б) Правовая норма																										
В) Норма этики																										
А	Б	В																								
А	Б	В																								
2	1	3																								
94.	Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликтной ситуации в деловом общении: А) Анализ причин конфликта Б) Оценка последствий конфликта	Г, А, В, Б	Задание закрытого типа на установление последовательности	2	2	10																				

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
	В) Поиск взаимовыгодного решения Г) Выявление проблемы Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа					
95.	Дополните фразу: Одним из важных элементов делового общения является умение слушать _____.	активно	Задание открытого типа на дополнение	2	2	10
96.	Дайте развернутое описание важности невербальной коммуникации в деловом общении. Приведите примеры.	Невербальная информация (жесты, мимика, поза, интонация) может передавать до 70% информации. Она влияет на восприятие сообщения, устанавливает эмоциональный контакт, помогает понять истинные намерения собеседника. Например, зрительный контакт показывает заинтересованность, скрещенные руки - закрытость.	Задание открытого типа с развернутым ответом	2	2	10
97.	Прочитайте текст задания и выполните его. Клиент выражает недовольство качеством товара. Ваша задача – успокоить клиента и предложить решение проблемы. Опишите ваши действия и фразы, которые вы будете использовать. Ответ запишите в виде краткого диалога.	Сотрудник: "Мне очень жаль, что вы столкнулись с этой проблемой. Позвольте мне помочь вам разобраться. Расскажите, пожалуйста, подробнее, что случилось." Клиент: (Излагает проблему) Сотрудник: "Я понимаю ваше недовольство. Мы ценим наших клиентов и хотим, чтобы вы остались довольны. Я предлагаю вам (вариант решения): ... Это вас устроит? "	Задание комбинированного типа: практико-ориентированные задания	2	2	10
98.	Рассмотрите представленные ниже стили делового общения и выберите из них наиболее эффективный: А) Авторитарный Б) Демократический В) Либеральный; Г) Манипулятивный. Обоснуйте свой выбор.	Б. Демократический. Демократический стиль предполагает вовлечение всех участников в процесс принятия решений, учет мнения каждого, создание	Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	2	2	10

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	Тип задания	Время выполнения задания, мин	Уровень сложности (балл)	№ Темы
		атмосферы сотрудничества и доверия. Это способствует повышению мотивации, ответственности и удовлетворенности сотрудников.				
99.	<p>Определите факторы, которые могут способствовать возникновению конфликтов в деловом общении:</p> <p>А) Недопонимание Б) Общие цели; В) Разные ценности; Г) Недостаток информации Д) Разные точки зрения. Обоснуйте свой выбор.</p>	<p>А, В, Г, Д Недпонимание возникает из-за нечеткой коммуникации, получателю передается не вся информация. Разные ценности и приоритеты приводят к столкновению интересов. Недостаток информации создает почву для домыслов и искажения фактов. Разные точки зрения усложняют достижение компромисса.</p>	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов и обоснованием выборов ответов	2	2	10
100.	<p>Рассмотрите характеристики поведения в деловой переписке и назовите вариант, который является неприемлемым:</p> <p>А) Использовать только заглавные буквы во всем сообщении. Б) Отправлять электронное письмо с личными оскорблениями. В) Отвечать на деловые электронные письма вовремя. Г) Использовать профессиональный и уважительный тон.</p>	Б	Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	1	1	10

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процессы формирования компетенций

3.1 Характеристика процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценивание знаний, умений, навыков и опыта деятельности проводятся на основе сведений, приводимых в матрице соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения.

Цель текущего контроля успеваемости по учебным дисциплинам в семестре – проверка приобретаемых обучающимися знаний, умений, навыков в контексте формирования установленных образовательной программой компетенций в течение семестра. Текущий контроль осуществляется через систему оценки преподавателем всех видов работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины и учебным планом.

3.2 Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины во время занятий (текущий контроль успеваемости)

Критерии оценки тестовых заданий

Количество верных ответов:

86 – 100% - оценка «отлично» (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания);

71 – 85% ответов – оценка «хорошо» (полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности);

50 - 70% ответов – оценка «удовлетворительно» (обнаруживший знание основного учебно–программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения);

менее 50% ответов – оценка «неудовлетворительно» (имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий)

3.3. Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация результатов изучения дисциплины проводится в виде зачета.

Основанием для определения оценки на зачете служит уровень освоения обучающимся материала и формирования компетенция, предусмотренных учебным планом.

Успеваемость на зачете определяется оценками: зачтено; не зачтено.

Оценка	Критерии оценивания	Балльно-рейтинговая оценка
«Зачтено»	Обучающийся освоил компетенции дисциплины на 51-100 % и показал хорошие знания изученного учебного материала, логично и последовательно изложил и полностью раскрыл смысл предлагаемого вопроса; продемонстрировал умение применить	51-100

	теоретические знания для решения практической задачи; выполнил все контрольные задания, предусмотренные рабочей программой дисциплины	
«Не зачтено»	Обучающийся освоил компетенции дисциплины менее чем на 51% и при ответе на предлагаемый вопрос выявились существенные пробелы в знаниях учебного материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение практической задачи; не в полном объеме выполнил все контрольные задания, предусмотренные рабочей программой дисциплины	0- 50