

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Заболотный Г.И.

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 12.06.2026 13:14:38

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.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»

Код и направление подготовки (специальность)	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника
Направленность (профиль)	Электроэнергетика
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2026
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Электроэнергетика, электротехника и автоматизация технологических процессов" (НФ- ЭЭиАТП)
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) **13.03.02 Электроэнергетика и электротехника**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 144 от 28.02.2018 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент

(должность, степень, ученое звание)

А.В Чулков

(ФИО)

Заведующий кафедрой

Е.А. Подолян, кандидат
экономических наук, доцент

(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

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

Е.Т Демидова, кандидат
юридических наук, доцент

(ФИО, степень, ученое звание)

Руководитель образовательной
программы

А.А. Складчиков, кандидат
технических наук

(ФИО, степень, ученое звание)

Заведующий выпускающей кафедрой

А.А. Складчиков, кандидат
технических наук

(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	8
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)	10
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения	10
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем	11
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	11
9. Методические материалы	11
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)	13

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			
Коммуникация	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.	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке
			Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке
			Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

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	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:	6	6
Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	64	64
подготовка к зачету	12	12
подготовка к практическим занятиям	52	52
Контроль	2	2
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
1	Теоретические основы деловой и публичной коммуникации	0	0	2	32	34
2	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	0	0	4	32	36
	Контроль	0	0	0	0	2
	Итого	0	0	6	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				

1	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>Тема 4. Виды организационных коммуникаций.</p> <p>Тема 5. Основные символы коммуникаций.</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 в 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. 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. Соборания 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. Инфографика 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. Тестирование по оценки коммуникативных навыков. Анализ результатов, обратная связь.</p>	2
---	---	--	---	---

3	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	<p>Тема 6. Коммуникационные барьеры, структура и виды. Тема 7. Цели и задачи деловой презентации. Тема 8. Публичные коммуникации. Цель и виды публичных выступлений.</p>	<p>Типы коммуникационных барьеров: личные, 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. 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: сосредоточиться на информации и аргументах, непосредственно способствующих достижению ваших целей. Построение логической последовательности: Убедитесь, что каждый раздел презентации естественным образом ведет к следующему, создавая повествование, которое усиливает основное сообщение. Включение призывов к действию: Если цель состоит в том, чтобы убедить или мотивировать, нужно включить четкие, действенные шаги, которые аудитория может предпринять после презентации. Создание 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 и 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
---	--	--	--	---

4	Практические приемы деловой и публичной коммуникации	Тема 9. Управление коммуникациями в организации. Тема 10. Этика делового общения.	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. 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.	2
Итого за семестр:			6	
Итого:			6	

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов
1 семестр			
Практические приемы деловой и публичной коммуникации	Подготовка к зачету	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.	32

<p>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</p>	<p>Подготовка к зачету</p>	<p>Подготовка ответов на вопросы к зачету. 1. Коммуникация: понятие, сущность, цели и задачи. 2. Значение коммуникаций в эффективном управлении организацией. 3. Основные функции деловой коммуникации. 4. Элементы коммуникационного процесса и их характеристика. 5. Модель коммуникационного процесса (8 шагов). 6. Аспекты коммуникационного процесса, их содержание. 7. Уровни передачи информации в организации. 8. Значение обратной связи в коммуникационном процессе. 9. Коммуникативные барьеры, их виды и пути преодоления. 10. Символы общения: слова, рисунки, действия. 11. Нисходящие организационные коммуникации: предпосылки и проблемы. 12. Основные виды коммуникативных потребностей. 13. Восходящие коммуникации: понятие и содержание. 14. Проблемы восходящих коммуникаций в организации. 15. Методы восходящих коммуникаций в организации. 16. Особенности электронных коммуникаций в организации. 17. Неформальное общение в организации («виноградная лоза»). 18. Виды цепочек «виноградной лозы». 19. Слухи в организации: типы слухов и управление слухами. 20. Деловое общение как коммуникативная деятельность. Этапы делового общения. 21. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. 22. Совещание как форма деловой коммуникации. 23. Публичное выступление: сущность и содержание. Основные риторические приемы. 24. Переговоры как форма деловой коммуникации: понятие и условия переговоров. 25. Основные подходы к переговорам, виды переговоров, факторы успешных переговоров. 26. Факторы успешных переговоров. Основные ошибки переговорщиков. 27. Коммуникативные компетенции менеджера, их характеристика. 28. Умение слушать как фактор успешных коммуникаций. Приемы активного слушания. 29. Язык жестов, их виды и значение в общении. 30. Методы убеждения и аргументации. 31. Зоны и дистанции в деловых коммуникациях. 32. Деловые коммуникации в процессе проведения изменений в организации: цели и задачи. 33. Основные требования к разъяснению нового видения организация. 34. Правила, обеспечивающие эффективные коммуникации в процессе перемен. 35. Роль коммуникаций в управлении организационным конфликтом. 36. Роль и значение визуализации в деловых коммуникациях. 37. Методы и инструменты визуализации информации. 38. Инфографика: понятие, содержание. Использование в деловых коммуникациях. 39. Особенности коммуникаций с основными стейкхолдерами организации. 40. Методы развития коммуникативных компетенций у менеджеров. 41. Этические нормы и принципы деловых коммуникаций. 42. Презентация как форма деловой коммуникации. Цели, задачи и функции презентации. 43. Структура презентации, элементы успешной презентации. 44. Визитная карточка в деловой коммуникации: назначение, виды карточек. 45. Письменные деловые коммуникации: назначение, требования и правила. 46. Разновидности деловых коммуникаций по субъектам. 47. Значение имиджа в деловом общении. 48. Аксиомы человеческой коммуникации (по П. Вацлавику). 49. Особенности коммуникаций на межкультурном уровне. 50. Правила общения по телефону.</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

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 информационной 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	AUP.Ru - Электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга	http://www.aup.ru/	Ресурсы открытого доступа
2	Информационно-коммуникационные технологии	http://www.ict.edu.ru/lib/	Ресурсы открытого доступа
3	Факультет Психологии МГУ, научные журналы	http://www.psy.msu.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)	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника
Направленность (профиль)	Электроэнергетика
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2026
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Электроэнергетика, электротехника и автоматизация технологических процессов" (НФ- ЭЭиАТП)
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			
Коммуникация	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.	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке
			Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке
			Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

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
	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	практические задания	Да	Нет

	Уметь вести обмен деловой информацией 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
	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	тест	Да	Нет
		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 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника»
(шифр и наименование направления подготовки, специальности)**

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 ответа	Задания с выбором нескольких ответов и обоснованием выбора ответа	
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 иностран-	100

	НОМ(ЫХ) ЯЗЫКЕ(АХ)	
--	-------------------	--

Сценарии выполнения диагностических заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа с однозначным выбором варианта ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выбрать единственный вариант ответа из предложенных.
Задание закрытого типа с многозначным выбором вариантов ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выбрать несколько вариантов ответа из предложенных.
Задание закрытого типа на установление соответствия	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Выполните указанные в задания действия
Задание комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием выбора ответа	<ol style="list-style-type: none"> 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 выбора ответов	<ol style="list-style-type: none"> 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 состоит в том, чтобы заполнить пропуски, восстановив тем самым исходный смысл предложения.	2 балла засчитывается, если студент вписал правильный ответ в соответствии с ключом. 1 балл может быть засчитан за близкий к 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

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа													
1	<p>Выберите утверждение, которое не относится к аксиомам коммуникации:</p> <p>А) Невозможно не общаться. Б) В коммуникации есть уровень содержания и уровень отношений. В) Успешная коммуникация не требует усилий. Г) Коммуникация необратима.</p>	В												
2	<p>Из перечисленного ниже выберите три обязательные элемента в деловой коммуникации:</p> <p>А) Отправитель Б) Сообщение В) Канал коммуникации Г) Помехи Д) Обратная связь</p>	А, В, Д												
3	<p>Установите соответствие между видом нормы деловой коммуникации и её характеристикой:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Вид нормы</th> <th style="width: 50%;">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. 4) Касаются правил приличия и уважения к традициям. </td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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>	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. 4) Касаются правил приличия и уважения к традициям.	А	Б	В	Г					А 2
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. 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 перво-</p>	АБ												

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа	
	го этапа	
5	Дополните фразу: деловой коммуникации важен не только обмен информацией, но и установление _____ между участниками.	До
6	Опишите основные правила эффективной деловой коммуникации. Приведите не менее трёх правил.	1. П бы вер 2. П ну сим Ко чет де
7	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.	100
8	При отправке важного сообщения руководителю предпочтительнее вариант: А) Электронная почта. Б) Личная встреча. Обоснуйте свой выбор.	Б. Л чел пит ла вза точ ме,
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.	АБ вкл ни зи во ни опр реч
10	Дайте развернутое определение понятию «Деловая коммуникация» Деловая коммуникация - это _____	пр иде В д му ни

Содержание задания и варианты ответа

11.	<p>Прочитайте утверждения и выберите вариант, который характеризует основную цель деловой коммуникации:</p> <p>А) Дать задание подчиненным; Б) Достичь взаимопонимания; В) Получить предложения от сотрудников; Г) Выяснить отношения.</p>	Б),																				
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>																					
13.	<p>Установите соответствие между типом коммуникации и его характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="691 956 1093 1541"> <thead> <tr> <th>Тип коммуникации</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Вербальная</td> <td>1. Передача информации через графики, схемы, изображения</td> </tr> <tr> <td>Б) Невербальная</td> <td>2. Использование слов в устной форме</td> </tr> <tr> <td>В) Визуальная</td> <td>3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики</td> </tr> <tr> <td>Г) Письменная</td> <td>4. Фиксация информации с помощью текста</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" data-bbox="691 1585 917 1675"> <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>	Тип коммуникации	Характеристика	А) Вербальная	1. Передача информации через графики, схемы, изображения	Б) Невербальная	2. Использование слов в устной форме	В) Визуальная	3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики	Г) Письменная	4. Фиксация информации с помощью текста	А	Б	В	Г					<table border="1" data-bbox="1565 1240 1596 1330"> <tr> <td>А</td> </tr> <tr> <td>2</td> </tr> </table>	А	2
Тип коммуникации	Характеристика																					
А) Вербальная	1. Передача информации через графики, схемы, изображения																					
Б) Невербальная	2. Использование слов в устной форме																					
В) Визуальная	3. Выражение эмоций, поз, жестов, мимики																					
Г) Письменная	4. Фиксация информации с помощью текста																					
А	Б	В	Г																			
А																						
2																						
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>																					
15	<p>Прочитайте текст и дополните фразу.</p> <p>Чтобы определить, понимает ли вас собеседник следует задавать _____.</p>	Кор																				

№ задания	Содержание задания и варианты ответа	
16.	Опишите, какое значение имеют совещания, как форма деловой коммуникации, в управлении организацией. Дайте развернутое описание.	Со рен ног про ме хор
17.	Первые буквы слов, характеризующих задачи презентации, составляют акроним ВИЖУ , напишите эти задачи:	Вн Ин Же Ув
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. тел Без цел Он Об ни Он соп Ре улу
19.	Выберите из перечисленных ниже навыков три, которыми должен обладать эффективный руководитель: А) Активно слушать; Б) Ясно формулировать задачи; В) Игнорировать эмоциональное состояние сотрудников; Г) Строить доверительные отношения. Свой выбор обоснуйте.	А, оби соб вод сто ци сот
20.	Выберите из перечисленных видов коммуникации, тот, который связывает руководителя с рабочей группой в целом: А) Формальные; Б) Интегрированные; В) Нисходящие; Г) Неформальные.	Б) наз ед фу кан
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	

<p>21.</p>	<p>Укажите правильное количество шагов в двустороннем коммуникационном процессе: А) шесть; Б) четыре; В) восемь; Г) десять.</p>	<p>В) восемь</p>																		
<p>22.</p>	<p>Выберите, из перечисленных ниже, элементы, которые входят в модель коммуникационного процесса: А) Источник; Б) Кодирование; В) Канал; Г) Помехи.</p>	<p>А) Источник, Б) Кодирование</p>																		
<p>23.</p>	<p>Установите правильное соответствие между элементом коммуникационного процесса и его характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="400 1630 783 2101"> <thead> <tr> <th>Элемент</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Отправитель</td> <td>1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение.</td> </tr> <tr> <td>Б) Канал</td> <td>2. Путь, по которому передается сообщение.</td> </tr> <tr> <td>В) Получатель</td> <td>3. Лицо или группа, инициирующие коммуникацию.</td> </tr> <tr> <td>Г) Обратная связь.</td> <td>4. Ответная реакция на сообщение.</td> </tr> </tbody> </table>	Элемент	Характеристика	А) Отправитель	1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение.	Б) Канал	2. Путь, по которому передается сообщение.	В) Получатель	3. Лицо или группа, инициирующие коммуникацию.	Г) Обратная связь.	4. Ответная реакция на сообщение.	<table border="1" data-bbox="1273 1809 1453 1872"> <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>1</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	3	2	1	4
Элемент	Характеристика																			
А) Отправитель	1. Лицо или группа, которым предназначено сообщение.																			
Б) Канал	2. Путь, по которому передается сообщение.																			
В) Получатель	3. Лицо или группа, инициирующие коммуникацию.																			
Г) Обратная связь.	4. Ответная реакция на сообщение.																			
А	Б	В	Г																	
3	2	1	4																	

Содержание задания и варианты ответа

	<p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" data-bbox="400 456 663 517"> <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							
<p>24.</p>	<p>Установите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса: А) Декодирование; Б) Передача; В) Кодирование; Г) Получение. Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа</p>	<p>ВБАГ</p>								
<p>25.</p>	<p>Прочитайте текст и дополните фразу. - это искажение, которое мешает передаче или восприятию сообщения.</p>	<p>Шум</p>								
<p>26.</p>	<p>Опишите роль контекста в коммуникационном процессе. Дайте развернутый ответ.</p>	<p>Контекст – это все факторы, значение. Он включает в себя культурные ценности, историю от помогает правильно интерпр</p>								
<p>27</p>	<p>Прочитайте текст задачи и решите ее. Если эффективность коммуникации оценивается по шкале от 1 до 10, а факторы, влияющие на нее, уменьшили показатель на 30%, чему равна итоговая оценка эффективности. Ответ запишите с точностью до целых числа.</p>	<p>7</p>								

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа		
28.	<p>Выберите, из перечисленных ниже, наиболее важный фактор для эффективной коммуникации:</p> <p>А) Использование сложной терминологии; Б) Четкость и ясность сообщения; В) Громкость голоса; Г) Быстрота речи. Свой выбор обоснуйте.</p>	<p>Б. Четкость и ясность сообщения, правильное его понимание, понимание целей коммуникации. Ос...</p>	
29.	<p>Выберите, из перечисленных, факторы, которые могут негативно повлиять на процесс декодирования сообщения:</p> <p>А) Знание языка; Б) Различия в культурном фоне; В) Внимательность получателя; Г) Предвзятость получателя. Свой выбор обоснуйте.</p>	<p>Б, Г. Различия в культурном фоне, различия в символах и значениях слов. Г. различия в убеждениях и интересах.</p>	

<p>№ з а д а н и я</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>		
<p>30</p>	<p>Подберите термин, соответствующий определению: "Процесс преобразования мыслей и идей в понятные символы (слова, жесты), которые могут быть переданы другим людям."</p>	<p>Кодирование. Это один из способов достижения основной цели коммуникации.</p>	
<p>№ задания</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>		
<p>31.</p>	<p>Укажите, к какому виду коммуникаций относится метод «политика открытых дверей»: А) Нисходящим коммуникациям Б) Демократическим коммуникациям В) Горизонтальным коммуникациям Г) восходящим коммуникациям.</p>	<p>Г</p>	

<p>32.</p>	<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>																											
<p>33.</p>	<p>Установите правильное соответствие между функцией коммуникации и ее примером.</p> <table border="1" data-bbox="544 1408 986 1883"> <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="544 1912 750 1984"> <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="1417 1619 1594 1682"> <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
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																									
<p>34.</p>	<p>Установите правильную последовательность проведения совещания этапа.</p> <p>А) Обсуждение вопросов</p>																											

Содержание задания и варианты ответа

	<p>Б) Постановка целей В) Принятие решений Г) Подведение итогов</p>	
<p>35.</p>	<p>Дополните фразу: Наибольшие потери информации происходят при _____ нисходящей коммуникации</p>	

<p>38.</p>	<p>Во время публичного выступления интересы слушателей должны:</p> <p>А) Сохраняться на одном уровне; Б) Развиваться (расти); В) Сокращаться; Г) меняться в зависимости от ситуации.</p> <p>Свой выбор обоснуйте.</p>	<p>Б-развиваться. оратора, его ком реносится на со тура и ясность. вать на практик</p>
<p>39.</p>	<p>Из перечисленных ниже, выберите те факторы, которые относятся к тех- никам активного слушания:</p> <p>А) Поддакивание Б) Перефразирование В) Уточняющие вопросы Г) Прерывание собеседника</p>	<p>Б, В. Перефрази ими словами. Г Задача уточняю Например «Правильно ли Поддакивание и тивного слушан</p>

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа		
№ задания	Содержание задания и варианты ответа	Ответ на задание	
40	<p>Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен информацией о деятельности, опыте, задачах составляет сущность:</p> <p>А) Межличностных коммуникаций; Б) Повседневных коммуникаций; В) деловых коммуникаций; Г) ритуальных коммуникаций.</p>	В	
№ задания	Содержание задания и варианты ответа		
41.	<p>Из перечисленных ниже элементов выберите тот, который является базисной коммуникации:</p> <p>А) Слова; Б) Жесты; В) Изображения; Г) Числа.</p>		

Содержание задания и варианты ответа

42.

Выберите, из перечисленных ниже, элементы, которые относятся к коммуникации
 А) Тембр голоса;
 Б) Скорость речи;
 В) Используемые слова;
 Г) Паузы;
 Д) Громкость.

43.

Установите правильное соответствие между видом коммуникации и характеристикой.

Вид коммуникации	Характеристика
А) Вербальная коммуникация;	1. Использование языка телодвижений, мимики и жестов. 2. Передача информации посредством зрительных образов. 3. Обмен информацией с использованием устной или письменной речи. 4. Обмен информацией с использованием записанных символов.
Б) Невербальная коммуникация;	
В) Письменная коммуникация;	
Г) Визуальная коммуникация.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

44.

Установите правильную последовательность этапов развития коммуникативных способностей.

№
з
а
д
а
н
и
я

Содержание задания и варианты ответа

	<p>А) Появление письменности Б) Появление речи В) Появление электронных средств коммуникации Г) Появление жестов и мимики. Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо на</p>
45.	<p>Дополните фразу. Основной функцией вербальной коммуникации я</p>
46.	<p>Объясните, почему невербальные символы коммуникации важны в</p>
47.	<p>Прочитайте текст задачи и решите ее. В процессе коммуникации б ных символов и 40% невербальных. Если всего было передано 150 символов было использовано? Ответ запишите с точностью до цел</p>

№
з
а
д
а
н
и
я

Содержание задания и варианты ответа

48.

Выберите фактор, который наиболее сильно влияет на интерпретацию сообщения:
А) Громкость голоса;
Б) Культурный контекст;
В) Скорость речи;
Г) Цвет одежды
Обоснуйте свой выбор.

49.

Из перечисленных утверждений выберите те, которые верны в отношении невербальной коммуникации:
А) Визуальные символы могут быть универсальными;
Б) Визуальные символы всегда воспринимаются одинаково всеми;
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.

<p>№ з а д а н и я</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>	
<p>50.</p>	<p>Приведите примеры изменений символов коммуникации с развитием культуры.</p>	
<p>№ задания</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>	
<p>51.</p>	<p>Из перечисленных элементов выберите тот, который не является коммуникативным барьером: А) Использование жаргона Б) Внимательное слушание В) Различия в культуре Г) Эмоциональное состояние</p>	
<p>52.</p>	<p>Выберите три фактора, которые могут способствовать возникновению семантических барьеров в коммуникации: А) Чтение с листа; Б) Различия в интерпретации слов;</p>	

Содержание задания и варианты ответа

В) Использование сложной терминологии;
Г) Активное слушание;
Д) Недостаточный уровень владения языком.

53.

Установите правильное соответствие между видом ко-
барьера и его характеристикой:

Коммуникационный барьер	Характеристика
А) Физический барьер; Б) Психологический барьер; В) Семантический барьер; Г) Культурный барьер.	1) Возникает из-за различий в ценностях, нормах и традициях. 2) Связан с различиями в значении слов и символов. 3) Обусловлен особенностями восприятия, эмоциями и предрассудками. 4) Возникает из-за шума, расстояния или других помех в окружающей среде.

Запишите выбранные цифры под соответствующими б

А	Б	В	Г

54.

Установите правильную последовательность этапов п-
никационного барьера:

А) Разработка стратегии преодоления;
Б) Оценка эффективности предпринятых мер;
В) Выявление и анализ барьера;
Г) Реализация стратегии и применение конкретных мер.
Ответ запишите в виде последовательности букв след-
с первого этапа.

55.

Прочитайте текст и дополните фразу:
Коммуникативная _____ это предвзятое отношение к
даваемой определенным человеком или группой.

56.

Дайте характеристику основным элементам, которые

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа	
		структура коммуникации. Дайте развернутый ответ.
57.	В компании планируется внедрение новой системы от джер по персоналу должен провести совещание с сотр объяснить ее преимущества и порядок использования монта в офисе, совещание проходит в шумном помещ необходимо предпринять менеджеру, чтобы минимизи физического барьера?	
58.	Из перечисленных коммуникационных барьеров, выбо является наиболее сложным для преодоления: Ф) Физический барьер; С) Семантический барьер; Б) Психологический барьер; г) Культурный барьер. Выбор ответа обоснуйте.	
59.	Определите три, из перечисленных ниже, стратегии, к использованы для преодоления семантических барьер ции: А) Использование сложной терминологии; Б) Уточнение значений терминов; В) Использование визуальных средств; Г) Исключение обратной связи; Д) Адаптация языка к аудитории. Свой выбор обоснуйте.	

№ задания	Содержание задания и варианты ответа											
60.	Приведите пример ситуации, когда психологический барьер негативно повлияет на эффективность коммуникации в работе. Укажите, как можно преодолеть этот барьер.											
№ задания	Содержание задания и варианты ответа											
61.	<p>Выберите из перечисленных целей наиболее важную для презентации:</p> <p>А) Развлечь аудиторию Б) Информировать и убедить аудиторию В) Показать ораторское мастерство Г) Заполнить время</p>											
62.	<p>Определите какие три элемента входят в структуру сценария презентации:</p> <p>А) Вступление; Б) Снятие напряжения; В) Основная часть Г) Заключение Д) Пролог</p>											
63.	<p>Установите правильное соответствие между этапом подготовки презентации и его содержанием:</p> <table border="1" data-bbox="981 1803 1428 2105"> <thead> <tr> <th data-bbox="981 1803 1157 1859">Этап подготовки</th> <th data-bbox="1157 1803 1428 1859">Содержание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="981 1859 1157 1937">А) Определение цели презентации</td> <td data-bbox="1157 1859 1428 1937">1) Выбор оптимальных способов визуализации данных.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1937 1157 2016">Б) Анализ аудитории</td> <td data-bbox="1157 1937 1428 2016">2) Изучение интересов, знаний и потребностей слушателей.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 2016 1157 2094">В) Разработка структуры презентации</td> <td data-bbox="1157 2016 1428 2094">3) Определение желаемого результата.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 2094 1157 2105">Г) Подготовка</td> <td data-bbox="1157 2094 1428 2105"></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.	Г) Подготовка		
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.											
Г) Подготовка												

Содержание задания и варианты ответа

ка визуальных материалов	тата презентации. 4) Формирование логичной последовательности изложения материала.
--------------------------	---

Запишите выбранные цифры рядом с соответствующими вариантами ответа.

А	Б	В	Г

64.

Установите правильную последовательность этапов презентации:
 А) Подготовка визуальных материалов
 Б) Определение цели презентации
 В) Репетиция презентации
 Г) Анализ аудитории
 Д) Разработка структуры презентации
 Ответ запишите в виде последовательности букв слева с первого этапа:

65.

Прочитайте текст и дополните фразу:
 Во вступлении презентации важно _____ аудиторию по теме.

66.

Опишите ключевые вопросы, которые необходимо задать аудитории перед деловой презентацией? Дайте развёрнутые ответы.

67.

Менеджер по маркетингу должен провести презентацию для потенциальных инвесторов. Время презентации ограничено. Укажите элементы презентации, которые необходимы, чтобы достичь максимального эффекта за короткое время.

68.

Выберите способ визуализации информации, который подходит для демонстрации динамики изменения показателей.
 А) Таблица

<p>№ з а д а н и я</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>	
	<p>Б) Круговая диаграмма В) Гистограмма Г) График Обоснуйте свой выбор.</p>	
<p>9.</p>	<p>Назовите три правила, из предложенных ниже, которые надо соблюдать при создании слайдов для деловой презентации: А) Использовать много текста 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>70.</p>	<p>Опишите основные этапы подготовки к деловой презентации. Опишите, что необходимо включить в каждый этап.</p>	
<p>№ задания</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>	
<p>71.</p>	<p>Что является основной целью публичной речи? А) Развлечь аудиторию; Б) Убедить аудиторию в своей точке зрения;</p>	

Содержание задания и варианты ответа

	<p>В) Предоставить аудитории новые знания; Г) Вызвать эмоциональную реакцию.</p>										
<p>72.</p>	<p>Выберите, из предложенных ниже, три элемента, которого выступления:</p> <p>А) Приветствие аудитории Б) Основная часть В) Заключение; Г) Вступительная часть; Д) Вопросы аудитории; Е) Лирическое отступление.</p>										
<p>73.</p>	<p>Установите правильное соответствие между видом публичного выступления:</p> <table border="1" data-bbox="979 1547 1422 2074"> <thead> <tr> <th data-bbox="979 1547 1209 1608">Вид публичного выступления</th> <th data-bbox="1209 1547 1422 1608">Цель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="979 1608 1209 1659">А) Информационная речь</td> <td data-bbox="1209 1608 1422 1659">1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес</td> </tr> <tr> <td data-bbox="979 1659 1209 1711">Б) Убеждающая речь</td> <td data-bbox="1209 1659 1422 1711">2. Передать новые знания и факты;</td> </tr> <tr> <td data-bbox="979 1711 1209 1762">В) Развлекательная речь</td> <td data-bbox="1209 1711 1422 1762">3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал</td> </tr> <tr> <td data-bbox="979 1762 1209 1814">Г) Протоколно-этикетная</td> <td data-bbox="1209 1762 1422 1814">4. Изменить мнение или убеждения аудитории.</td> </tr> </tbody> </table>	Вид публичного выступления	Цель	А) Информационная речь	1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес	Б) Убеждающая речь	2. Передать новые знания и факты;	В) Развлекательная речь	3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал	Г) Протоколно-этикетная	4. Изменить мнение или убеждения аудитории.
Вид публичного выступления	Цель										
А) Информационная речь	1. Вызвать у аудитории положительные эмоции и интерес										
Б) Убеждающая речь	2. Передать новые знания и факты;										
В) Развлекательная речь	3) Соблюсти некоторый общепринятый ритуал										
Г) Протоколно-этикетная	4. Изменить мнение или убеждения аудитории.										

№
з
а
д
а
н
и
я

Содержание задания и варианты ответа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

74.

Установите правильную последовательность шагов подготовки выступления:

- А) Анализ аудитории;
- Б) Разработка структуры выступления
- В) Написание текста речи
- Г) Репетиция выступления.

Ответ запишите в виде последовательности букв следующего этапа.

75.

Прочитайте текст и дополните фразу. Важным элементом публичного выступления является...

76.

Опишите в развернутом виде важность визуализации информации в публичных выступлениях.

№
з
а
д
а
н
и
я

Содержание задания и варианты ответа

77.

Прочитайте текст задания и дайте ответ. Вы выступили презентацией нового продукта, но замечаете, что слушатели не заинтересованы. Какие три приема вы можете использовать, чтобы вернуть внимание аудитории?

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.

79.

Из перечисленных ниже приемов выберите те приемы, которые помогут 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.

<p>№ з а д а н и я</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>		
<p>80.</p>	<p>Прочитайте текст и дополните фразу. Одним из способов... торией в начале выступления является...</p>		
<p>№ задания</p>	<p>Содержание задания и варианты ответа</p>		
<p>81.</p>	<p>Ситуация, когда объем коммуникативных сообщений существенно превышает возможности их восприятия или их реальные потребности, это: А) избыток информации; Б) информационный хаос; В) коммуникативная перегрузка; Г) коммуникативный сбой.</p>		

Содержание задания и варианты ответа

<p>82.</p>	<p>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.</p>															
<p>83.</p>	<p>Установите правильное соответствие между видом коммуникации и ее характеристикой.</p> <table border="1" data-bbox="1125 689 1556 1438"> <thead> <tr> <th>Вид коммуникации</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Вертикальная коммуникация</td> <td rowspan="4">1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии. 2. Обмен информацией между различными отделами и уровнями компании. 3. Передача информации между компанией и ее внешним окружением (клиенты, партнеры, СМИ). 4. Передача информации между руководителями и подчиненными..</td> </tr> <tr> <td>Б) Горизонтальная коммуникация</td> </tr> <tr> <td>В) Диагональная коммуникация</td> </tr> <tr> <td>Г) Внешняя коммуникация</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</p> <table border="1" data-bbox="1125 1518 1308 1585"> <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>	Вид коммуникации	Характеристика	А) Вертикальная коммуникация	1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии. 2. Обмен информацией между различными отделами и уровнями компании. 3. Передача информации между компанией и ее внешним окружением (клиенты, партнеры, СМИ). 4. Передача информации между руководителями и подчиненными..	Б) Горизонтальная коммуникация	В) Диагональная коммуникация	Г) Внешняя коммуникация	А	Б	В	Г				
Вид коммуникации	Характеристика															
А) Вертикальная коммуникация	1. Обмен информацией между сотрудниками одного уровня иерархии. 2. Обмен информацией между различными отделами и уровнями компании. 3. Передача информации между компанией и ее внешним окружением (клиенты, партнеры, СМИ). 4. Передача информации между руководителями и подчиненными..															
Б) Горизонтальная коммуникация																
В) Диагональная коммуникация																
Г) Внешняя коммуникация																
А	Б	В	Г													
<p>84.</p>	<p>Установите правильную последовательность этапов разработки плана коммуникаций: А) Определение целевой аудитории Б) Оценка эффективности коммуникаций В) Разработка стратегии коммуникаций Г) Определение целей коммуникаций Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа.</p>															
<p>85.</p>	<p>Прочитайте текст и дополните фразу: Основная цель управления коммуникациями в организации – это обеспечение ___ и своевременного обмена информацией между всеми заинтересованными сторонами.</p>															

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа	
	86.	Опишите основные инструменты, которыми менеджер может использовать для управления коммуникациями в организации.
	87.	В компании 250 сотрудников. Согласно статистике, каждый сотрудник тратит в среднем 15 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)
	88.	Ниже перечислены стили коммуникации. Выберите наиболее эффективный стиль для решения конфликтов в организации: А) Агрессивный Б) Пассивный В) Манипулятивный Г) Ассертивный Обоснуйте свой выбор.
	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 указаны все правила коммуникации; Г) Четкое определение целей коммуникации; Д) Использование разнообразных каналов коммуникации; Е) Обеспечение обратной связи от сотрудников. Обоснуйте свой выбор.
	90.	Опишите не менее трех причин, которые существенно влияют на эффективность коммуникаций в организации. Аргументируйте свой выбор.
	91.	Из перечисленных утверждений, назовите три, который является основой этики делового общения: А) Личная выгода; Б) Взаимное уважение и доверие; В) Строгое соблюдение формальностей; Г) Игнорирование личных качеств собеседника.
	92.	Выберите три принципа, которые лежат в основе эффективного делового общения: А) Конфиденциальность

№
задания

Содержание задания и варианты ответа

	<p>Б) Обман В) Уважение Г) Открытость д) Зависть.</p>													
<p>93</p>	<p>Установите правильное соответствие между видом нормы и ее характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="1126 577 1501 801"> <thead> <tr> <th>Вид нормы</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А) Моральная норма</td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Б) Правовая норма</td> </tr> <tr> <td>В) Норма этики</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Закреплена в законах и других нормативных актах. 2. Основана на представлениях о добре и 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="1126 1048 1286 1115"> <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			
Вид нормы	Характеристика													
А) Моральная норма														
Б) Правовая норма														
В) Норма этики														
А	Б	В												
<p>94.</p>	<p>Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликтной ситуации в деловом общении: А) Анализ причин конфликта Б) Оценка последствий конфликта В) Поиск взаимовыгодного решения Г) Выявление проблемы Ответ запишите в виде последовательности букв слева направо начиная с первого этапа.</p>													
<p>95.</p>	<p>Дополните фразу: Одним из важных элементов делового общения является умение слушать _____.</p>													
<p>96.</p>	<p>Дайте развернутое описание важности неформальной коммуникации в деловом общении. Приведите примеры.</p>													
<p>97.</p>	<p>Прочитайте текст задания и выполните его. Клиент выражает недовольство качеством обслуживания. Ваша задача – успокоить клиента и предложить решение проблемы. Опишите ваши действия и фразы, которые вы будете использовать. Ответ запишите в виде краткого диалога.</p>													

N з а д а н и я	Содержание задания и варианты ответа	
	98.	<p>Рассмотрите представленные ниже стили вого общения и выберите из них наиболее фективный: А) Авторитарный Б) Демократический В) Либеральный; Г) Манипулятивный. Обоснуйте свой выбор.</p>
	99.	<p>Определите факторы, которые могут спо ствовать возникновению конфликтов в де общении: А) Недопонимание Б) Общие цели; В) Разные ценности; Г) Недостаток информации Д) Разные точки зрения. Обоснуйте свой выбор.</p>
	100.	<p>Рассмотрите характеристики поведения в вой переписке и назовите вариант, котор ляется неприемлемым: А) Использовать только заглавные буквы всем сообщению. Б) Отправлять электронное письмо с лич оскорблениями. В) Отвечать на деловые электронные пис вовремя. Г) Использовать профессиональный и ува тельный тон.</p>

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