

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Заболотный, Глеб Иванович

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 26.03.2025 10:51:39

Уникальный программный ключ:

476db7d4accb36ef8130172be235477473d63457266ce26b7e9e40f733b8b08

МИНОБРАЗОВАНИЯ 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. Заболотный

" ____ " _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

**Код и направление подготовки
(специальность)**

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Управление бизнесом

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки

2025

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) **38.03.02 Менеджмент**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 7 от 12.01.2016 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат
экономических наук, доцент

(должность, степень, ученое звание)

А.В Волкодаева

(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

А.А. Малафеев, 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	7
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)	9
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)	12

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)		

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		Документационное обеспечение управления; 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:	32	32
Практические занятия	32	32

Самостоятельная работа (всего), в том числе:	64	64
подготовка к практическим занятиям	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
1	Формы и методы делового общения	0	0	4	32	36
2	Межкультурные особенности делового общения	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				

1	Формы и методы делового общения	Формы деловых коммуникаций. Виды и стили делового общения. Этапы делового общения. Структура делового общения. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации	Письменной (деловая корреспонденция и документация). Устной (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.	2
2	Формы и методы делового общения	Социальные основы деловых коммуникаций. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	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.	2
3	Межкультурные особенности делового общения	Личность как субъект деловых коммуникаций. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Восприятие и формирование. Социальные конфликты, их природа и сущность. Стратегия и тактика поведения в конфликте имиджа в процессе коммуникации.	Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психологические типы К.Г.Юнга. Акцентуации характера. Восприятие и коммуникация. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика. 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.	2

4	Межкультурные особенности делового общения	Профессиональная межкультурная коммуникация и ее отличительные черты. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности деловых коммуникаций зарубежных стран.	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. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности делового общения в странах Европы и США. Особенности деловой этики зарубежных стран. Национальные особенности делового общения.	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			

Формы и методы делового общения	Подготовка к практическим занятиям	Письменной (деловая корреспонденция и документация). Устной (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
--	---	--	-----------

Межкультурные особенности делового общения	Подготовка к практическим занятиям	Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психологические типы К.Г.Юнга. Акцентуации характера. Восприятие и коммуникация. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика. 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. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности делового общения в странах Европы и США. Особенности деловой этики зарубежных стран. Национальные особенности делового общения.	32
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; Российский университет дружбы народов, 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 104198	Электронный ресурс
2	Деловые коммуникации; Вузовское образование, 2021.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 117617	Электронный ресурс
3	Речевая коммуникация и деловое общение; Сочинский государственный университет, 2020.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 106585	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
4	Аминов, И.И. Психология делового общения : Учеб.пособие / И. И. Аминов .- 2-е изд.,перераб.и доп..- М., ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 288 с.	Электронный ресурс
5	Бейлина, Н.С. Формирование социальной компетентности студентов в современном вузе : учеб. пособие / Н. С. Бейлина, Е. Н. Чеканушкина, Н. А. Тимощук; Самар.гос.техн.ун-т.- Самара, 2018.- 108 с.	Электронный ресурс
6	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
7	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров; 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 ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Office 2013	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	Microsoft Windows 8.1 Professional операционная система	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
3	Антивирус Kaspersky EndPoint Security	«Лаборатории Касперского» (Отечественный)	Лицензионное
4	Программное обеспечение «Антиплагиат.Эксперт»	АО «Антиплагиат» (Отечественный)	Лицензионное
5	КонсультантПлюс	«КонсультантПлюс» (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	AUP.Ru - Электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга	http://www.aup.ru/	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

Отсутствуют

Практические занятия

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория для практических и семинарских занятий). Помещение оснащено специализированной мебелью

Лабораторные занятия

Отсутствуют

Самостоятельная работа

Аудитория для самостоятельной работы. Помещение оснащено специализированной мебелью

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)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2025
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)		

**Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам
обучения**

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	Текущий контроль успеваем ости	Промежу точная аттестаци я
Формы и методы делового общения				
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Межкультурные особенности делового общения				
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Дисциплина: «Основы деловой и публичной коммуникации»

Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций, для оценки сформированности которых используется данный ФОС

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции, реализуемые дисциплиной
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

Номер задания	Содержание задания	Правильный ответ на задание
1.	Деловая коммуникация это: а) обмен информацией между людьми для решения рабочих задач и достижения профессиональных целей; б) общение людей в кругу семьи; в) готовность к активному эмоциональному взаимодействию	а) обмен информацией между людьми для решения рабочих задач и достижения профессиональных целей
2.	Повышает эффективность деловой коммуникации: а) неотрывный взгляд в глаза; б) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника; в) отсутствие прямого взгляда.	б) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
3.	К перцептивной стороне деловой коммуникации относят: а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь; б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;	в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
4.	Что такое манипулятивная система деловой коммуникации? а) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли; б) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство; в) двигательные стереотипы, сопровождающие общение.	а) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли
5.	Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах? а) нерефлексивное слушание; б) рефлексивное слушание;	б) рефлексивное слушание

	в) эмпатическое слушание.	
6.	К коммуникативной стороне общения относят: а) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.; б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов; в) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.	в) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь
7.	Что такое невербальная коммуникация? а) язык телодвижений (мимика, пантомимика); б) неформальное, дружеское общение; в) общение по иерархической вертикали.	а) язык телодвижений (мимика, пантомимика)
8.	Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют: а) экспрессивной; б) коммуникативной; в) интерактивной.	б) коммуникативной
9.	Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно а) внушение; б) подражание; в) убеждение.	в) убеждение
10.	Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения а) подтверждения; б) прагматическая; в) внутриличностная.	а) подтверждения
11.	Какие выделяют виды совещания по месту проведения? а) местные, выездные; б) отраслевые, региональные; в) регулярные, постоянные.	а) местные, выездные;
12.	Что можно назвать функцией переговоров? а) поиск совместного решения; б) патриотизм; в) индивидуализм.	а) поиск совместного решения;
13.	Что можно отнести к виду переговоров? а) переговорный процесс; б) принципиальные переговоры; в) конфликтные переговоры	б) принципиальные переговоры;
14.	Что относится к первому этапу непосредственной беседы в переговорах? а) обсуждение позиций; б) согласование позиций; в) уточнение интересов, позиций, целей участников переговоров.	в) уточнение интересов, позиций, целей участников переговоров.
15.	Какой метод может быть реализован на подготовительном этапе переговоров? а) вариационный метод; б) метод интеграции; в) метод уравнивания.	а) вариационный метод;

16.	Общение включает три основных процесса. Какие это процессы?	Общение состоит из трех основных процессов. В них входят: обмен информацией, обмен действиями, а также восприятие и понимание партнера.
17.	В деловых коммуникациях общение происходит между двумя и более сторонами. Между кем осуществляются деловые коммуникации?	Деловые коммуникации осуществляются между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, конкурентами.
18.	Процесс коммуникации может быть формализованный и неформализованный. Взаимодействие каких сторон представляет собой формализованный процесс коммуникаций?	Процесс коммуникации становится формализованным при взаимодействии отправителя и получателя информации
19.	Получатель и отправитель выполняют разные функции в процессе коммуникации. Что делает получатель в процессе коммуникации?	В процессе коммуникации получатель принимает сообщение, декодирует, осмысливает и отправляет ответ.
20.	Получатель и отправитель выполняют разные функции в процессе коммуникации. Что делает отправитель в процессе коммуникации?	В процессе коммуникации отправитель формулирует сообщение в уме, кодирует его с помощью определенных символов и передает через соответствующие каналы.
21.	В процессе общения реализуются различные цели общения. Ради каких целей люди вступают в процесс общения?	В процессе общения люди ставят разные цели. К ним относятся: обмен информацией, создание информационных каналов для обмена информацией, регулирование и оптимизация информационных потоков, установление межличностных отношений.
22.	Одним из элементов деловых коммуникаций являются средства. Что относится к средствам деловых коммуникаций?	К средствам деловых коммуникаций относятся способы кодирования, передачи и декодирования (расшифровки) информации
23.	В качестве каналов передачи закодированной	В качестве каналов

	информации может выступать бумага. Что еще может выступать в качестве каналов передачи закодированной информации?	передачи закодированной информации также может эфир и провода.
24.	Деловые коммуникации выполняют ряд функций. Какие выделяют функции деловых коммуникаций?	Среди функций деловых коммуникаций выделяют: инструментальная, интегративная, самопрезентация, трансляционная, социального контроля, социализации, экспрессивная.
25.	Выделяют три основных типа межличностных коммуникаций. Какие это типы?	Межличностная коммуникация может быть трех типов: императив, манипуляция и диалог
26.	Выделяю монологовое и диалоговое общение. Что относится к разновидностям монологового общения?	К разновидностям монологового общения относятся императив и манипуляция
27.	Среди типов коммуникативного поведения выделяют конкуренцию и конфронтацию. Какие еще выделяют типы коммуникативного поведения?	Кроме конкуренции и конфронтации, к типам коммуникативного поведения относятся корпорация, кооперация и контакт.
28.	Устные коммуникации осуществляются с помощью слов, мимики, жестов. С помощью чего могут осуществляться письменные коммуникации?	Письменные коммуникации могут осуществляться с помощью приказов, отчетов, справок, писем.
29.	Общение может осуществляться с использованием технических средств. При помощи каких технических средств осуществляется опосредованное общение?	Опосредованное общение осуществляется с помощью радио, телефон, телевидения.
30.	Для осуществления эффективных общения важно обладать коммуникативным навыкам. Что относится к коммуникативным навыкам эффективного коммуникативного поведения?	К коммуникативным навыкам эффективного коммуникативного поведения относятся навыки слушания, навыки речи, навыки невербального общения
31.	Человек может слушать активно и поддерживать с вами разговор. Что происходит с человеком при пассивном слушании?	При пассивном слушании человек слушает, но не вникает в услышанное
32.	Активное слушание может снижаться при возникновении физических барьеров. Что можно отнести к физическим барьерам, препятствующим активному слушанию?	К физическим барьерам, препятствующим активному слушанию можно отнести усталость, головную боль, духоту.
33.	В процессе деловой коммуникации участники обмениваются мыслями и эмоциями. Что предполагает умение выражать свои мысли?	Умение выражать свои мысли предполагает умение заинтересовать

		собеседника, умение излагать свои мысли, умение аргументировать.
34.	Одной из типичных ошибок в общении является «ориентация на себя». В чем она проявляется?	Типичная ошибка в общении «ориентация на себя» проявляется в том, что человек не организует свою мысль прежде, чем ее высказать, человек выражается неточно, двусмысленно, человек говорит слишком длинно, человек говорит, не обращая внимание на реакцию собеседника.
35.	С помощью открыты вопросов мы расширяем возможности диалогового общения. С помощью каких еще вопросов расширяется возможность диалогового общения?	Диалоговое общение также расширяется с помощью зеркальных и эстафетных вопросов.
36.	Навыки общения бывают вербальными и невербальными. Что подразумевают навыки невербального общения?	Умение использовать жесты, взгляды, позы, пространства, время, внешний вид для передачи информации.
37.	Коммуникативные навыки могут использоваться в деловом и повседневном общении. В каких деловых ситуациях нужны коммуникативные навыки?	Коммуникативные навыки в деловом общении используются при постановке целей и задач подчиненным, коллективном принятии решений, в переговорах, при разрешении конфликтов.
38.	Устные деловые коммуникации реализуются в общепринятых и инновационных формах. Что относится к общепринятым формам устных деловых коммуникаций?	Деловые встречи и беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции.
39.	Устные деловые коммуникации реализуются в общепринятых и инновационных формах. Что относится к инновационным формам устных деловых коммуникаций?	Презентация, «круглый стол», пресс-конференция, брифинг, выставка, ярмарка
40.	Одним из видов деловых коммуникаций является деловая беседа. Какие выделяют виды деловых бесед?	Выделяют следующие виды деловых бесед: беседа при приеме на работу, беседа при увольнении, проблемные и дисциплинарные беседы.
41.	Проведение беседы предполагает ряд обязательных этапов. Как это этапы?	Ряд каких обязательных этапов предполагает проведение беседы: подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы.

42.	На каждом этапе деловой беседы решаются важные задачи. С чем связаны задачи, которые решаются в начале беседы?	С установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору
43.	На этапе начала беседы могут использоваться различные методы. Какие это методы?	Метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод стимулирования игры воображения, метод «прямого подхода»
44.	В практике проведения деловых совещаний используются различные подходы. Например, подход с позиции проблемного восприятия ситуации, какую цель преследует?	Поиск наилучших решений определенной проблемы в кратчайшие сроки
45.	Внесите изменение в предложенное высказывание, таким образом, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство). «Некоторые делегаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал»	«Некоторые делегаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал»
46.	Внесите изменение в предложенное высказывание, таким образом, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство). «Обождите, товарищи, еще одно выступление и я закругляю»	«Подождите, товарищи, еще одно выступление и я завершу»
47.	Внесите изменение в предложенное высказывание, таким образом, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство). «Я не могу не сказать своего голоса»	«Я не могу не высказать своего мнения»
48.	Внесите изменение в предложенное высказывание, таким образом, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство). «В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса»	«В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса»
49.	Внесите изменение в предложенное высказывание, таким образом, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство). «Микрофоны надо перенести взад»	«Микрофоны необходимо перенести назад»
50.	Какое правило эффективной деловой коммуникации нарушено в приведенной фразе? «Когда ты прервал Константина на совещании, все присутствующие почувствовали себя неловко и так и не смогли услышать до конца мысль коллеги»	В приведенной фразе нарушено правило эффективной коммуникации при осуществлении обратной связи. Для эффективной коммуникации важно выражать собственную

		точку зрения, а не представлять мысли коллег.
51.	Какое правило эффективной деловой коммуникации нарушено в приведенной фразе? «У тебя отвратительная дикция! Во время твоих выступлений на совещании ничего не разобрать»	Для эффективной коммуникации важно фокусироваться на действии, а не на человеке.
52.	В телефонных переговорах могут использоваться такие фразы как «Никого нет», «Я не знаю», «Добро», «Лады», «Вы должны» и др. Чем может сопровождаться поведение клиента, если использовать подобные высказывания?	Подобные высказывания могут вызвать чувство недоверия и раздражения.
53.	Инициатива окончания телефонного разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по статусу или по возрасту. Важно вежливо закончить разговор. Какие фразы можно использовать в такой ситуации?	«Извините, мне пора бежать, могу ли я Вам перезвонить позднее?», «Очень приятно было с Вами побеседовать, но мне пора», «Простите, что прерываю, но я боюсь опоздать»
54.	Вы звоните, а собеседник на другом конце провода не назвал свое имя и фирму. Что Вам следует сделать?	Следует поинтересоваться «Не подскажите, куда я обратился». После этого можно задавать вопрос, который Вас интересует
55.	В деловых телефонных переговорах мы вынуждены отказывать своему собеседнику. Какие можно использовать фразы, чтобы четко, ясно и безапелляционно отказать собеседнику?	«Прошу прощения, но Вы обратились не по адресу», «Очень жаль, но я ничем не могу Вам помочь», «Прости, но это не в моей компетенции»
56.	Выделяют несколько форм управленческой коммуникации: субординационная, иерархическая и дружеская. Что лежит в основе каждой из форм?	В основе субординационной формы управленческой коммуникации лежат административно-правовые нормы, в основе иерархической – соподчинение в структуре управления, а в основе дружеской – морально-психологические нормы взаимодействия, неформальные и личные отношения.
57.	Выделяют два основных средства, обеспечивающих структурирование информационной основы профессиональной управленческой деятельности. Какие это средства?	1. Создание оперативных единиц восприятия информации. 2. Формирование оперативного образа управляемого объекта

		(организации).
58.	Г. Лассуэллом предложена простая коммуникационная модель с обратной связью. Каким образом в ней рассматривается акт коммуникации?	Акт коммуникации рассматривается только с точки зрения ответа на вопросы: кто сообщает, что сообщает, по какому каналу проходит сообщение, кому и с каким эффектом?
59.	На разных этапах обмена информацией могут возникать трудности по различным причинам. Какие причины вызывают трудности на этапе зарождения идеи?	Непродуманность идеи. Неадекватность информации конкретной ситуации
60.	На разных этапах обмена информацией могут возникать трудности по различным причинам. Какие причины вызывают трудности на этапе кодирования и выбора канала?	Отправитель не настроен на язык и культуру получателя. Неоднозначность символов в сообщении. Несовместимость канала и типа символов
61.	На разных этапах обмена информацией могут возникать трудности по различным причинам. Какие причины вызывают трудности на этапе передаче и декодирования?	Различия в статусе, взглядах, образовании, наличие языковых барьеров и т.д. отправителя и получателя.
62.	Какие вопросы лучше применять, когда необходимо вызвать осуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя?	«Есть ли смысл заняться этим?», «Как мы должны это сделать?»
63.	Какие критерии включают формы деловой коммуникации? Приведите примеры вопросов по каждому критерию.	Критерии: цель проведения (зачем?), контингент участников (кто, с кем, для кого?), регламент (как долго?), коммуникативные средства реализации намерений (где?), ожидаемый результат (какой, что на «выходе»?)
64.	Какая техника переговоров представлена в следующем диалоге: - Вернемся к вопросу скидки, это важный пункт. - Мы готовы начать обсуждение о небольшой скидке, в случае если в ответ вы согласитесь на партнерские складские льготы...	В данном диалоге представлена техника «встречное движение», при которой если одна сторона требует уступки, вторая – имеет право на встречное движение.
65.	Выделите элементы коммуникативного процесса в предложенной фразе. «Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании»	Отправитель – генеральный директор. Получатель – менеджеры магазинов. Сообщение - вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания

		населения. Канал передачи сообщения – совещание.
66.	От каких факторов зависит величина межличностной дистанции (культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта, личностных особенностей) в предложенном примере? Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы, их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями.	В данном примере представлен фактор культурных традиций и воспитания.
67.	От каких факторов зависит величина межличностной дистанции (культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта, личностных особенностей) в предложенном примере? Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой	В данном примере представлен фактор воспитания и индивидуальный жизненный опыт.
68.	Ниже приведен пример транзакций в общении. Укажите, с каких позиций действуют их участники. - Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! - Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.	Транзакция в позициях «Родитель – родитель»
69.	Ниже приведен пример транзакций в общении. Укажите, с каких позиций действуют их участники. - Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? - Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.	Транзакция в позициях «Ребенок - взрослый»
70.	Ниже приведен пример транзакций в общении. Укажите, с каких позиций действуют их участники. - Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! - Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста	Транзакция в позициях «Родитель - взрослый»
71.	Ниже приведен пример транзакций в общении. Укажите, с каких позиций действуют их участники. - Петров. Сейчас-сейчас, я предоставляю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. - Сидоров. Могу и вообще не выступать...	Транзакция в позициях «Взрослый - ребенок»
72.	Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он: выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; поджимает губы; легко плачет, смущается; хихикает; надувает губы.	Приведенные физические признаки характеризуют позицию Ребенка
73.	Принятие позиции Ребенка, Взрослого или	Приведенные

	Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «никогда в жизни...»; «запомни раз и на всегда!»; «заруби себе на носу!»; «подумаешь, какой...»; «ну-ну».	физические признаки характеризуют позицию Родителя
74.	Среди невербальных форм коммуникации выделяют кинесику. В чем она проявляется?	Кинесика как средство невербального общения, включает в себя жесты, мимику, пантомимику
75.	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. В чем их отличия?	Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

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

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.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание результатов освоения дисциплины посредством испытания в форме экзамена (зачета). Промежуточная аттестация проводится в конце изучения дисциплины.

Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации используется для осуществления контрольно-измерительных мероприятий и выработки обоснованных управляющих и корректирующих действий в процессе приобретения обучающимися необходимых знаний, умений и навыков, формирования соответствующих компетенций в результате освоения дисциплины.

Критерии оценки теста

Критерии оценки	Количество верных ответов	Оценка
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	80 – 100%	Отлично
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	60 – 79%	Хорошо
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	50 - 59%	Удовлетворительно
Пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий	менее 50%	Неудовлетворительно

Критерии оценки участия в работе круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления		Отлично
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер		Хорошо
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков		Удовлетворительно
Не принимает участия в обсуждении		Неудовлетворительно

Критерии оценки кейс-заданий

Критерий	«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»
1. Соответствие решения сформулированным задачам	Не соответствуют	Частично соответствуют	Преимущественно соответствуют	Соответствуют
2. Степень полноты и правильность решения задачи	Решение отсутствует	В решении имеются 3 и более ошибки	В решении имеются 1-2 ошибки (логические, практические, теоретические)	Решение дано верно и полностью
3. Степень обоснованности (аргументация способа решения задачи).	обоснование отсутствует или содержит грубые ошибки	обоснование содержит ошибки	обоснование проведено с учетом части материалов задачи, профессиональных знаний и информации	обоснование проведено верно на основе предоставленных материалов задачи, профессиональных знаний и информации
4. Соответствие профессиональному стандарту	Не соответствует	Пропущены 1-2 ключевых профессиональных действия в процессе при решении задачи	последовательность профессиональных действий при решении задачи представлена частично	представлена верная последовательность профессиональных действий в процессе решения задачи

Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в строгом соответствии с изложенными требованиями; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, т.е. без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета.	5	Отлично
Контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в соответствии с изложенными требованиями; показан достаточный уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.	4	Хорошо
Контрольная работа представлена в установленный срок, при оформлении работы допущены незначительные отклонения от изложенных требований; показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; – выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов.	3	Удовлетворительно
Число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий.	2-0	Неудовлетворительно

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций (промежуточного контроля)

На этапе промежуточной аттестации используется система оценки успеваемости обучающихся, которая позволяет преподавателю оценить сформированность планируемых результатов обучения, а также уровень освоения материала обучающимися.

Форма оценки знаний: оценка - 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно».

Шкала оценивания для зачета

«Зачет» – выставляется, если сформированность заявленных образовательных результатов компетенций оценивается не ниже «удовлетворительно» при условии отсутствия критерия «неудовлетворительно». Выставляется, когда обучающийся показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и

последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Незачет» – выставляется, если при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Ответы и решения обучающихся оцениваются по следующим общим критериям: распознавание проблем; определение значимой информации; анализ проблем; аргументированность; использование стратегий; творческий подход; выводы; общая грамотность.

Обучающиеся обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем. Оценка «Удовлетворительно» по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.