

Рабочая программа дисциплины

**Бизнес-коммуникации**

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

**1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

<b>Группа компетенций</b>	<b>Категория компетенций</b>	<b>Код</b>
Профессиональные	-	ПК-6 ПК-8

**2. Компетенции и индикаторы их достижения**

<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>
<b>ПК-6</b>	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК 6.1. Применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений ПК 6.2. Оценивает предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия
<b>ПК-8</b>	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК 8.2. Применяет современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач ПК 8.3. Разрабатывает модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах

**3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине**

**3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине**

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

<b>Дескрипторы по дисциплине</b>	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>
<b>Код компетенции</b>	<b>ПК-6</b>		

Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	- основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений - условия осуществления предпринимательской деятельности с учетом аспектов корпоративной социальной ответственности	- оценивать предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия - выявлять взаимосвязи проектов с точки зрения выработки управленческих решений в современных условиях рынка	- навыками управленческих решений и готовностью нести ответственность с позиции социальной значимости принимаемых решений - способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
<b>ПК-8</b>			
Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	-основные коммуникационные каналы в организационном проектировании; - современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач	- разрабатывать модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах - применять современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач	- навыками формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности - практическими навыками разработки и принятия стратегических решений в области корпоративного управления.

#### 4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Управление человеческими ресурсами», «Экономика организации (предприятия)», «Документационное обеспечение управления».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: информационно-аналитический, организационно-управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Предпринимательство и управление бизнесом.

## 5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
<b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы	4 / 144	4 / 144	4 / 144
<b>Контактная работа:</b>			
Занятия лекционного типа	16	16	4
Занятия семинарского типа	32	16	10
Промежуточная аттестация: <b>зачет</b>	0,1	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>	95,9	111,9	129,9

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

### 6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

#### 6.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные раб.</i>	<i>Иные занятия</i>	
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	2		4				10
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	2		4				11
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	1		2				11
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	2		4				10
5.	Формы речевой	2		4				10

	коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.							
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	2		4				10
7.	Массовая коммуникация	1		2				10
8.	Публичная коммуникация.	1		2				10
9.	Политическая коммуникация	1		2				10
10.	Синтетические виды коммуникации	1		2				10
11.	Межкультурная коммуникация	1		2				9,9
Промежуточная аттестация		0,1						
	Итого	16		32				95,9

### 6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	2		2				10
	Методы исследования и анализа коммуникации	2		2				10
	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	2		2				10
	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	2		2				10
	Формы речевой коммуникации. Устно-	1		1				12

	речевая и письменно-речевая коммуникация.							
	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	1		1				12
	Массовая коммуникация	2		2				10
	Публичная коммуникация.	1		1				10
	Политическая коммуникация	1		1				10
	Синтетические виды коммуникации	1		1				9
	Межкультурная коммуникация	1		1				8,9
Промежуточная аттестация		0,1						
	Итого	16		16				111,9

### 6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	1						11,9
2.	Методы исследования и анализа коммуникации				2			12
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.				2			12
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	1						12
5.	Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-				2			12

	речевая коммуникация.							
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	1						12
7.	Массовая коммуникация	1						12
8.	Публичная коммуникация.				2			12
9.	Политическая коммуникация				2			12
10.	Синтетические виды коммуникации							11
11.	Межкультурная коммуникация							11
Промежуточная аттестация		0,1						
	Итого	4			10			129,9

## **6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам**

### **6.2.1 Содержание лекционного курса**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Содержание лекционного курса</b>
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес-коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	<p>Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Понятие "общение", "коммуникация", "речевая деятельность". Методологический аспект. Основные значения коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система.</p> <p>Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Механизмы имитации и интердикции на самых ранних этапах развития предка человека в качестве регуляторов взаимодействия. Механизмы суггестии и контрсуггестии. Возникновение письменности. Книгопечатание. Возникновение и развитие электронной коммуникации.</p>

		<p>Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре. Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации. Подходы технократического и интеракционного характера. Теории массовой коммуникации.</p>
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	<p>Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.</p>
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	<p>Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации. специализированной и массовой коммуникации. Сообщение (информация), код, канал. Факторы и барьеры коммуникации: психологические, языковые, социальные. Понятие эффективности коммуникации. Характеристики эффективности СМК. Коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Фигура коммуникатора: индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как факторы общения с конкретным коммуникатором. Аудитория коммуникации, ее виды, психология аудиторий: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p>
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	<p>Средства коммуникации. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «язык — речь». Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Речь как способ передачи информации. Типы дискурсов. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. Возможности вербального воздействия на человека. Информация как передача когнитивной, волюативной и экспрессивной структуры; влияние</p>

		<p>на содержание сферы производства информации и сферы ее потребления. Невербальные средства коммуникации.</p> <p>Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации; семиотика языка: синтактика, прагматика, семантика коммуникации, синтаксис коммуникативного акта. Семиотика коммуникативного. Понятие знака. Типология знаков. Знак как средство передачи информации различного рода: компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Семиотические особенности различных коммуникативных систем.</p>
5.	<p>Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.</p>	<p>Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.</p> <p>Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации. Виды устно-речевой коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации</p> <p>Письменно-речевая коммуникация. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции. Навыки и умения письма и чтения. Речевое воздействие письменной информации. Типы фиксации письменно-речевых произведений. Реализация синтеза речевых умений разных видов в учебно-научной и профессиональной коммуникации.</p>
6.	<p>Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.</p>	<p>Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах.</p> <p>Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе. Структура и динамика коммуникации в малой группе. Прагматика коммуникации в малых группах</p>
7.	<p>Массовая коммуникация</p>	<p>Сущность функции и особенности массовой коммуникации. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. Средства массовой коммуникации.</p>
8.	<p>Публичная коммуникация.</p>	<p>Публичная коммуникация и ее формы. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.</p>
9.	<p>Политическая</p>	<p>Определение политической коммуникации.</p>

	коммуникация	Электоральная коммуникация. Модели политической коммуникации. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная коммуникация	Понятие межкультурных коммуникаций. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. Основные принципы межкультурной коммуникации.

### **6.2.2 Содержание практических занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Содержание практического занятия</b>
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес-коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии.</li> <li>2. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания.</li> <li>3. Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме.</li> <li>4. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре. Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации.</li> <li>5. Медиацентризм и антропоцентризм в коммуникациях</li> </ol>
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа.</li> <li>2. Коммуникативные процессы и моделирование.</li> <li>3. Системный подход в теории коммуникации.</li> </ol>
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативный процесс</li> <li>2. Сообщение (информация), код, канал</li> <li>3. Факторы и барьеры коммуникации</li> <li>4. Понятие эффективности коммуникации</li> <li>5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста</li> </ol>
4.	Речь как знаковая	<b>1.</b> Средства коммуникации. Место естественного

	система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	языка среди других знаковых систем. 2. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. 3. Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации 4. Типология знаков 5. Семиотические особенности различных коммуникативных систем
5.	Формы речевой коммуникации. Устноречевая и письменно-речевая коммуникация.	1. Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию. 2. Виды устно-речевой коммуникации. 3. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции.
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	1. Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. 2. Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе.
7.	Массовая коммуникация	1. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. 2. Средства массовой коммуникации.
8.	Публичная коммуникация.	1. Публичная коммуникация и ее формы. 2. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.
9.	Политическая коммуникация	1. Модели политической коммуникации. 2. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	1. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. 2. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации. 3. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная коммуникация	1. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. 2. Основные принципы межкультурной коммуникации.

### **6.2.3. Содержание самостоятельной работы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Содержание самостоятельной работы</b>
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес-коммуникации». Основные этапы развития теории	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике,

	коммуникации.	<p>культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Понятие "общение", "коммуникация", "речевая деятельность". Методологический аспект. Основные значения коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система.</p> <p>Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Механизмы имитации и интердикции на самых ранних этапах развития предка человека в качестве регуляторов взаимодействия. Механизмы суггестии и контрсуггестии. Возникновение письменности. Книгопечатание. Возникновение и развитие электронной коммуникации.</p> <p>Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре. Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации. Подходы технократического и интеракционного характера. Теории массовой коммуникации.</p>
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	<p>Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.</p>
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	<p>Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации. специализированной и массовой коммуникации. Сообщение (информация), код, канал. Факторы и барьеры коммуникации: психологические, языковые, социальные. Понятие эффективности</p>

		<p>коммуникации. Характеристики эффективности СМК.</p> <p>Коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Фигура коммуникатора: индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как факторы общения с конкретным коммуникатором. Аудитория коммуникации, ее виды, психология аудиторий: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p>
4.	<p>Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика</p>	<p>Средства коммуникации. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «язык — речь». Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Речь как способ передачи информации. Типы дискурсов. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. Возможности вербального воздействия на человека.</p> <p>Информация как передача когнитивной, волюативной и экспрессивной структуры; влияние на содержание сферы производства информации и сферы ее потребления. Невербальные средства коммуникации.</p> <p>Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации; семиотика языка: синтактика, прагматика, семантика коммуникации, синтаксис коммуникативного акта. Семиотика коммуникативного. Понятие знака. Типология знаков. Знак как средство передачи информации различного рода: компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Семиотические особенности различных коммуникативных систем.</p>
5.	<p>Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменноречевая коммуникация.</p>	<p>Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.</p> <p>Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации. Виды устно-речевой коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации</p> <p>Письменно-речевая коммуникация. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции. Навыки и умения письма и чтения. Речевое воздействие письменной информации. Типы фиксации письменноречевых произведений. Реализация синтеза речевых умений разных видов в</p>

		учебно-научной и профессиональной коммуникации.
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах. Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе. Структура и динамика коммуникации в малой группе. Прагматика коммуникации в малых группах
7.	Массовая коммуникация	Сущность функции и особенности массовой коммуникации. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. Средства массовой коммуникации.
8.	Публичная коммуникация.	Публичная коммуникация и ее формы. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.
9.	Политическая коммуникация	Определение политической коммуникации. Электоральная коммуникация. Модели политической коммуникации. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная коммуникация	Понятие межкультурных коммуникаций. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. Основные принципы межкультурной коммуникации.

### ***7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)***

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

**7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет, цели и задачи курса «Бизнес- коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	Опрос, эссе, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), эссе Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), тестирование, дискуссия Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	Опрос, дискуссия, эссе Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
7.	Массовая коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
8.	Публичная коммуникация.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
9.	Политическая коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), дискуссия Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

10	Синтетические виды коммуникации	Опрос, информационный проект (презентация), эссе, дискуссия Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
11	Межкультурная коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), итоговое тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

## **7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

### **Типовые вопросы**

1. Основные понятия теории коммуникации.
2. Основные структурные модели и элементы коммуникативного процесса.
3. Виды коммуникативных знаков. Специфика вербальной коммуникации.

Особенности невербальной коммуникации.

5. Коммуникативные каналы: понятие, виды и перспектива существования.
6. Виды и уровни коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
8. Понятие конфликта, типология и стратегии поведения.
9. Специфика личностно-ориентированной коммуникации.
10. Статусно-ориентированная коммуникация: основные черты.
11. Виды специализированных коммуникаций.
12. Особенности масс-медиа коммуникаций.
13. Современные коммуникативные технологии.

### **Типовые проблемно-аналитические задания**

*1. Определите, к какому **виду и уровню** относятся следующие формы коммуникации (межличностная, групповая, массовая; микро-, миди-, макро-коммуникация; управление, диалог, подражание).*

- Собеседование при приеме на работу
- Совет Директоров
- Совет факультета
- Самодержавие как форма государственного правления
- Просьба родителей показать школьный дневник
- Новичок в студенческой группе
- «Круглый стол»
- Период холодной войны СССР-США
- Дипломатические переговоры
- Армейский приказ
- Советский период в отечественной истории (КПСС у власти)
- Программа «Новости» на ТВ
- Индивидуальное чтение художественного текста
- Репетиция пьесы в театре
- Просмотр кинофильма в кинотеатре.

2. *Вспомните, найдите (в художественной литературе, публицистике) или придумайте примеры, иллюстрирующие возможные коммуникативные барьеры, для каждого (!) этапа коммуникативного процесса (Отправитель→Код.→Канал→Сообщение→Декод. →Получатель)*

3. *Назовите наиболее эффективные стратегии поведения в следующих конфликтных ситуациях:*

- 1). Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- 2) Вы понимаете, что правда - не на вашей стороне.
- 3). Решение проблемы очень важно для обеих сторон в равной степени и никто не хочет от него полностью устраниваться;
- 4) Вы хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- 5) Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, а вы хотите сохранить взаимоотношения и предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять;
- 6) Пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;
- 7) У вас длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 8) Вы понимаете, что итог гораздо важнее для другой стороны, чем для вас;
- 9) Вы чувствуете, что важнее сохранить добрые взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

### **Типовые темы исследовательских, информационных, творческих проектов (эссе)**

*Темы исследовательских проектов*

Не предусмотрены

*Темы – задания для подготовки информационных проектов(презентаций)*

А). Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. *Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.*

Б) На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простоем оборудования. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. *Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.*

В) Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.

Г). *Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию.*

### *Темы творческих проектов*

1. Факторы и барьеры коммуникации
2. Специфика коммуникации в малых группах.
3. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.
4. Роль комплимента в общении.
5. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
6. Особенности общения в социальных сетях.
7. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

### **Типовые тесты:**

1. Обведите кружком или напишите номер наиболее правильного ответа:  
Наиболее точные названия источника и получателя информации в рамках письменно-речевой коммуникации:
  - а) коммуникатор и коммуникант
  - б) адресант и адресат
  - в) коммуникатор и аудитория
  - г) оратор и слушатель
2. Область коммуникативной деятельности человека, в которой происходит сообщение или получение определенной информации:
  - а) канал прохождения информации
  - б) коммуникативная сфера
  - в) социальная сфера
  - г) коммуникативное пространство
3. Сформулировал основные принципы семиотики и ввел в научный оборот название данной науки:
  - а) Ф. де Соссюр
  - б) Ч.Пирс
  - в) Ч.Моррис
  - г) Л.Ельмслев
5. Все, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее, в теории коммуникации называют:
  - а) препятствиями коммуникации
  - б) коммуникативными барьерами
  - в) трудностями коммуникации
  - г) физическими барьерами
6. В PR-коммуникациях целью воздействия является:
  - а) толпа людей
  - б) массовая аудитория
  - в) изменение общественного мнения
  - г) СМИ
7. Дополнить  
Перечень функций коммуникации, вытекающих из модели Р.О. Якобсона:
  - а) метаязыковая;
  - б) поэтическая;
  - в) эмотивная;
  - г) конативная;
  - д) \_\_\_\_\_ .
8. Установить соответствие:  
Сферы общения:
  - 1) научная

- 2) официально-деловая
- 3) общественно-политическая
- 4) литературно-художественная

Жанры письменной речи:

- а) расписка, инструкция
- б) роман, стихотворение
- в) письмо в редакцию, очерк
- г) реферат, резюме

9. Обведите кружком или напишите номер правильного ответа:

Наука о пространстве коммуникации, его структуре и функциях:

- а) такесика
- б) паралингвистика
- в) проксемика
- г) кинесика

10. Если инициатором PR-процесса является благотворительный фонд или общество защиты прав детей, то речь идет о разновидности PR, которая называется:

- а) социальный PR
- б) кризисный PR
- в) политический PR
- г) бизнес-PR

**Типовые темы дискуссий** (в формате круглого стола, диспута, мини-конференции и т.п.)

1. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
2. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
4. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
5. Анализ и устранение барьеров в деловых коммуникациях

**Реализация программы с применением ДОТ:**

**Типовые проблемные задачи**

**Задача 1.**

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

**Типовые ситуационные задачи:**

**Задача 1.**

Начальника отдела контроллинга А.Н. Рогова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность,

демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания.

При этом А.Н. Рогов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки в слух – значит дать повод подчинённому «зазнаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному. Вопросы. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

### Типовые тесты

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
  - А. Аристотель;
  - Б. Гегель;
  - В. Кант;
  - Г. Сартр.
  
2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
  - А. польза, выгода, трудолюбие;
  - Б. справедливость, добро, благо;
  - В. честь, свобода, вера.
  
3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):
  - А. межъязыковые;
  - Б. мировоззренческие;
  - В. психологические;
  - Г. соматические;
  - Д. социальные;
  - Е. технические;
  
4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
  - А. доброжелательность;
  - Б. порядочность;
  - В. тактичность;
  - Г. уважительность;
  - Д. эгоизм
  
5. Высококультурный человек всегда:
  - А. законопослушный, морально устойчивый;
  - Б. потенциальный бездельник;
  - В. преступник;
  - Г. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
  - Д. честолюбивый
  
6. Главной христианской добродетелью является:
  - А. вера;
  - Б. любовь;
  - В. надежда;
  - Г. сила;
  - Д. смирение

7. Деловая беседа предполагает:
- А. использование лести;
  - Б. использование литературного языка;
  - В. комплиментарное воздействие;
  - Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
8. К невербальным средствам делового общения относятся:
- А. деловая переписка;
  - Б. мимика; жесты;
  - В. профессиональный жаргон;
  - Г. речевые конструкции;
  - Д. социальные диалекты
9. К принципам международного бизнеса не относятся:
- А. бережное отношение к окружающей среде;
  - Б. поддержка односторонних торговых отношений;
  - В. уважение правовых норм
10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
  - Б. регулирование межгрупповых отношений;
  - В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
  - Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
11. Принцип, выражающий любовь к Родине:
- А. гуманизм;
  - Б. оптимизм;
  - В. патриотизм;
  - Г. справедливость
12. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:
- А. самобичевание;
  - Б. самовоспитание;
  - В. самообразование;
  - Г. самоотречение;
  - Д. самопожертвование
13. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
- А. авторитет;
  - Б. имидж;
  - В. популярность;
  - Г. престиж;
  - Д. репутация
14. Тактичность - это:
- А. внутренний голос человека;
  - Б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
  - В. сделал, и что хотел сделать;

- Г. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- Д. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- Е. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

15. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

### **7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

#### **1.Требование к теоретическому устному ответу**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

#### **2. Творческие задания**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

### **3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)**

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

#### **4. Интерактивные задания**

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

*Критерии оценивания* – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

#### **5. Комплексное проблемно-аналитическое задание**

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

*Критерий оценивания* - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

## **6. Исследовательский проект**

**Исследовательский проект** – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

**Критерии оценивания** - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

## **7. Информационный проект (презентация)**

**Информационный проект** – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко

выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания*- при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

## **8. Дискуссионные процедуры**

*Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции* являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

*Критерии оценивания* – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

## **9. Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## **10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)**

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### *8.1 Основная учебная литература*

1 Асташина, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов: Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>

2 Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html>

3 Вяткина, И. В. Русский язык и деловые коммуникации: учебное пособие / И. В. Вяткина, Е. В. Слепнева. — Казань: Издательство КНИТУ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-2937-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121044.html>

4 Леушкин, Р. В. Теория социальной коммуникации: актуальные проблемы: учебное пособие / Р. В. Леушкин. — Ульяновск: Ульяновский государственный технический

университет, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-9795-2156-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121281.html>

### 8.2. Дополнительная учебная литература:

1 Белоусова, Л. С. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: учебное пособие (практикум) / Л. С. Белоусова, И. В. Кострулева. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 108 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135748.html>

2 Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

3 Зайцева, А. В. Теория коммуникации: учебно-методическое пособие / А. В. Зайцева. — Луганск: Книта, 2021. — 114 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111217.html>

4 Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>

5 Основы межкультурной коммуникации: практикум для бакалавров / составители Н. С. Морозова. — Саратов: Вузовское образование, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-4487-0761-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103261.html>

6 Серпикова, М. Б. Основы деловой коммуникации: практикум / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 180 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115961.html>

### 8.3. Периодические издания

1. Вопросы управления <http://www.iprbookshop.ru/87622.html>
2. Ars administrandi. Искусство управления <http://www.iprbookshop.ru/11588.html>
3. Вестник Российского нового университета. Серия Экономика и управление <http://www.iprbookshop.ru/26393.html>
4. Экономика и современный менеджмент: теория и практика <http://www.iprbookshop.ru/48512.html>
5. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>
6. Вестник Московской государственной академии делового администрирования <http://www.iprbookshop.ru/10314.html>
7. Менеджмент и бизнес-администрирование <http://www.iprbookshop.ru/45521.html>
8. Креативная экономика и социальные инновации <http://www.iprbookshop.ru/50914.html>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – бесплатная электронная Интернет библиотека.
3. <https://www.consultant.ru> - КонсультантПлюс

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

### **12.1 Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.**

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

### **12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.**

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

Для ДОТ:

Учебная аудитория для проведения всех видов занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе для занятий лекционного типа, семинарского типа; для проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций; для осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации; для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд. 520а (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3):

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны;

Ауд. 315 (виртуальные учебные аудитории: ауд. 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, Вебинарная 1, Вебинарная 2, Вебинарная 3)

Специализированная мебель:

- столы для преподавателей;
- стулья для преподавателей;

Технические средства обучения:

- компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
- наушники;
- вебкамеры;
- колонки;
- микрофоны;

### **13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины**

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

#### **13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные**

### **образовательные технологии:**

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение проектов, презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

### **13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения**

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *ролевая игра*
- *дискуссия*

### **13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

---

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Бизнес коммуникации**

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

## 1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-6 ПК-8

## 2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
<b>ПК-6</b>	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК 6.1. Применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений ПК 6.2. Оценивает предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия
<b>ПК-8</b>	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК 8.2. Применяет современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач ПК 8.3. Разрабатывает модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах

## 3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

### 3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-6		

Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	- основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений - условия осуществления предпринимательской деятельности с учетом аспектов корпоративной социальной ответственности	- оценивать предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия - выявлять взаимосвязи проектов с точки зрения выработки управленческих решений в современных условиях рынка	- навыками управленческих решений и готовностью нести ответственность с позиции социальной значимости принимаемых решений - способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
<b>ПК-8</b>			
Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	- основные коммуникационные каналы в организационном проектировании; - современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач	- разрабатывать модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах - применять современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач	- навыками формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности - практическими навыками разработки и принятия стратегических решений в области корпоративного управления

### 3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.

	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО /ЗАЧТНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ ЗАЧТНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;

		При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

**4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине**

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов:

1. Выберите *верные* характеристики теории коммуникаций как науки:
  - А) междисциплинарная**
  - Б) фундаментальная
  - В) прикладная**
  - Г) ориентированная исключительно на межличностный уровень общения
  
2. Выберите **наиболее общее** определение коммуникаций:
  - А) передача информации и смыслов между элементами системы в различных формах**
  - Б) общение между двумя или более людьми
  - В) массовое распространение информации с помощью СМИ
  - Г) обмен пакетами данных между приёмником и передатчиком с соблюдением протокола
  
3. Антропосоциогенезис это...
  - А) эволюционный процесс биологического перехода от архантропов к человеку разумному
  - Б) изменение взаимодействий между людьми в процессе развития общества
  - В) всё вышеперечисленное**
  - Г) процесс возвращения духовных скреп с течением жизни человека в богоугодном обществе
  
4. Чем характеризуется коммуникативная революция?
  - А) постепенное увеличение количества людей, проживающих на данной территории
  - Б) резкое изменение средств и способов коммуникаций**
  - В) резкое увеличение количества и качества коммуникаций**
  - Г) повышение иллюстративности речевой и письменной коммуникации
  
5. Социальная коммуникация:
  - а) процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и**

**массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств**

б) сообщения в СМИ

в) инженерные пути сообщения

г) переговоры между представителями организаций

6. К вербальной коммуникации **не** относится:

а) письмо

б) говорение

**в) слушание**

7. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:

**а) способах кодирования информации**

б) каналах связи

в) целях передачи информации

8. Реклама не относится к:

а) массовой коммуникации

б) интегрированным маркетинговым коммуникациям

**в) аутокоммуникации**

9. К коммуникационным революциям относится изобретение:

а) колеса

**б) книгопечатания**

в) лазерного оружия

10. Краткая запись содержания прочитанного называется:

а) аннотацией

б) лекцией

**в) конспектом**

11. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

**а) общения**

б) понимания

в) восприятия

12. К механизмам перцепции в межличностной коммуникации **не** относится:

а) эмпатия

**б) мифологизация**

в) стереотипизация

13. Автор интеракционистской модели коммуникативного процесса:

а) Якобсон

**б) Ньюкомб**

в) Смайл

14. Автор линейной модели коммуникативного процесса:

**а) Лассуэлл**

б) Бодрийяр

в) Липпман

г) Соссюр

15. Автор диалогической модели коммуникативного процесса:

- А) Лазарсфельд
- Б) Зоркая
- В) Дридзе**
- Г) Макмиллан

16. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

- а) Межличностная
- б) Массовая**
- в) Внешняя
- г) Межгрупповая

17. Диалогическая коммуникация является:

- А) односторонней
- Б) двусторонней асимметричной
- В) двусторонней симметричной**
- Г) асинхронной

18. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информации называются:

- а) Семантический барьером**
- б) Эмоциональным барьером
- в) Отсутствие обратной связи
- г) Невербальным барьером

19. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг

- а) Языковые**
- б) Культурные
- в) Различия в статусе
- г) Личностные

20. Самой простой коммуникационной сетью является

- а) Шпора
- б) Звезда
- в) Круг
- г) Цепь**

21. Дистанция при общении 50-120 см называется

- а) Интимной
- б) Персональной**
- в) Социальной
- г) Публичной

22. Какие составляющие коммуникативного процесса, помимо качества передаваемого текста, НАПРЯМУЮ влияют на его интерпретацию?

- А) несущая частота при передаче
- Б) метаданные**
- В) манипуляции
- Г) контекст

23. Наличие какого элемента в коммуникативном процессе позволяет значительно снизить количество коммуникативных сбоев?

- А) непосредственного канала коммуникации
- Б) метаданных
- В) обратной связи**
- Г) группового уровня коммуникации

24. Установление зависимости между знаком и означаемым в процессе коммуникации – этап:

- А) целеполагания
- Б) передачи текста
- В) интерпретации
- Г) кодирования**

25. Какие черты в целом характерны для современного информационного общества и медиакультуры?

- А) массовость**
- Б) консервативность
- В) религиозность
- Г) монетизируемость**
- Д) имиджевость**
- Е) мифологичность**

26. Связь «от одного к неопределённому числу» характерна для \_\_\_\_\_ коммуникации:

- А) групповой
- Б) межгрупповой
- В) массовой**
- Г) интрапсихической

27. В какой модели коммуникаций передача информации осуществляется линейно, в одном направлении?

- А) Лассуэла**
- Б) Ньюкомба
- В) Шумовой
- Г) «Упрямой аудитории»
- Д) Диалогической

28. Для возникновения диалога ключевым условием является:

- А) наличие собеседника
- Б) полное принятие точек зрения друг друга
- В) смысловой контакт**
- Г) развитый навык «активного слушания»

29. Диалогическая коммуникация относится к \_\_\_\_\_ виду:

- А) субъект-объектной
- Б) межсубъектной**
- В) односторонней
- Г) двухсторонней**

30. Информационная асимметрия чаще всего проявляется в следующих видах коммуникации:

- А) односторонняя**
- Б) диалогическая

**В) субъект-объектная**

**Г) массовая**

31. Как называется носитель информации и смыслов в теории коммуникации?

А) актер

Б) коммуникатор

В) реципиент

**Г) текст**

Д) канал

32. Как называется средство передачи информации и смыслов в теории коммуникации?

А) актер

Б) коммуникатор

В) реципиент

Г) текст

**Д) канал**

33. Коммуникативная интенция – это...

**А) сущностный компонент коммуникации**

**Б) равнодействующая мотивов и целей коммуникатора**

В) ситуация, в которой происходит общение

Г) то, как реципиент понял сообщение

34. Центральным методом семиосоциопсихологии является:

А) контент-анализ

Б) анализ метаданных

**В) мотивационно-целевой анализ**

Г) анализ переговорного процесса

35. Сколько смысловых уровней текста выделяет Т.М. Дридзе?

А) 2

Б) 8

**В) 6**

Г) 12

Д) 4

36. На каком (-их) уровне (-ях) текста обычно акцентируется автор художественного текста?

А) тезисов

Б) мотивов

**В) иллюстраций**

**Г) фонов**

37. На каком (-их) уровне (-ях) текста обычно акцентируется автор публицистического или научного текста?

**А) аргументов**

**Б) тезисов**

**В) иллюстраций**

Г) фонов

Д) фонов к фонам

38. Какие из перечисленных ниже интенций часто являются манипулятивными?

А) информирование

- Б) развлечение
- В) просвещение
- Г) «всё вокруг плохо/хорошо»**
- Д) подчёркнутой нейтральности
- Е) «держи вора»
- Ё) инфотейнмента

39. Сколько выделяется социоментальных групп, включая дополнительные?

- А) 5**
- Б) 3
- В) 6
- Г) 4

40. Какая социоментальная группа наиболее представлена в большинстве аудиторий?

- А) «адекватники»
- Б) «частично-адекватники»
- В) «ватники»
- Г) «неадекватники»**
- Д) «анти-интерпретаторы»

41. Какую характеристику коммуникативной компетенции максимально раскрывает понятие «социоментальная группа»?

- А) навык активного слушания
- Б) навык эмпатии
- В) навык интерпретации исходного текста без искажений**
- Г) навыки социальной и психологической адекватности собеседника, его психического здоровья

42. Термин «коммуникативная компетенция» включает в себя:

- А) знания об эффективной коммуникации
- Б) умения строить эффективную коммуникацию
- В) навыки применения коммуникации в реальной ситуации
- Г) всё вышеперечисленное**
- Д) верного ответа не указано

43. Картины мира какой социоментальной группы характеризуются максимальной грубостью и предельным консерватизмом (детерминизмом)?

- А) «адекватники»
- Б) «частично-адекватники»
- В) «ватники»
- Г) «неадекватники»**
- Д) «анти-интерпретаторы»

44. Как называется попытка к диалогу, не увенчавшаяся успехом?

- А) коммуникативный сбой**
- Б) псевдокоммуникация**
- В) квазикоммуникация
- Г) обрыв связи

45. Как называется ритуальное общение, имитирующее диалог, но не предполагающее его в принципе?

- А) коммуникативный сбой

- Б) псевдокоммуникация
- В) квазикоммуникация**
- Г) обрыв связи

46. Для диалогической коммуникации НЕ характерны:

- А) манипуляции**
- Б) взаимопонимание
- В) директивность**
- Г) обязательное согласие с позицией оппонента**

47. Выберите верные утверждения о коммуникативных барьерах в актуальной научной парадигме:

- А) вызываются вмешательством Богов в дела смертных
- Б) являются кознями Нечистого, поэтому их снятие требует вмешательства Святой Инквизиции
- В) могут быть вызваны множеством разных факторов**
- Г) иногда являются следствием особенностей характера собеседника**
- Д) могут быть следствием дурного воспитания**
- Е) могут быть вызваны несоответствиями текстовых реальностей собеседников**
- Ё) могут снизить влияние, если оба собеседника используют шапочки из фольги

48. Составляющими коммуникативного контакта чаще всего являются:

- А) взгляд**
- Б) расстояние до собеседника**
- В) наличие смыслового контакта**
- Г) наличие невербальной обратной связи
- Д) быстрые ответы на вопросы, в сочетании с киванием головой

49. Важнейшими факторами построения значимых межличностных отношений являются:

- А) тембр голоса
- Б) частота общения**
- В) смещённые активности
- Г) длительность и регулярность общения**
- Д) значимость обсуждаемых тем**
- Е) «смолток»

50. Самый эффективный информационный инструмент преодоления коммуникативных барьеров:

- А) безоценочная обратная связь**
- Б) «смолток»
- В) буллинг
- Г) газлайтинг
- Д) эмпатия

51. Выберите верные утверждения о межличностном пространстве в коммуникации:

- А) слабо или почти никак не влияет на качество интерпретации сообщений собеседником
- Б) «в фоновом режиме» считывается большинством людей и влияет на эмоциональный уровень общения**
- В) характеризует степень доверия между сторонами**
- Г) не может быть использовано для манипуляций

52. Что такое вертикальная составляющая пространства коммуникаций?

- А) общение стоя или сидя
- Б) степень доминирования или подчинения сторон**
- В) возможность или невозможность использования СМИ
- Г) стоимость применения разных каналов коммуникации

53. Горизонтальная составляющая пространства коммуникаций это...

- А) расстояние между собеседниками
- Б) психологические границы между собеседниками
- В) наличие или отсутствие физических барьеров между собеседниками
- Г) степень доверия и «психологической близости» сторон
- Д) верно всё вышеперечисленное**
- Е) верного ответа нет

54. Для стратегии «пристройки снизу» характерно:

- А) заискивание**
- Б) стремление к общению на равных
- В) повышение статуса собеседника**
- Г) доминирование над собеседником

55. Для стратегии «пристройки сверху» характерно:

- А) повышение статуса собеседника
- Б) снисходительное отношение к собеседнику**
- В) общение на повышенных тонах, непрошенные советы**
- Г) готовность идти на уступки

56. Высокая уверенность в себе и высокая корректность поведения – это модель переговоров...

- А) подросток
- Б) танк
- В) неуверенный
- Г) лидер**

57. Высокая уверенность в себе и низкая корректность поведения – это модель переговоров...

- А) подросток
- Б) танк**
- В) неуверенный
- Г) лидер

58. Низкая уверенность в себе и низкая корректность поведения – это модель переговоров...

- А) подросток**
- Б) танк
- В) неуверенный
- Г) лидер

59. Низкая уверенность в себе и высокая корректность поведения – это модель переговоров...

- А) подросток
- Б) танк
- В) неуверенный**
- Г) лидер

60. Манипулятивные инструменты в переговорах ориентируются на...
- А) воздействие на когнитивную сферу оппонента
  - Б) воздействие на эмоциональную сферу оппонента**
  - В) эксплуатацию ошибок восприятия оппонента
  - Г) коммуникативные барьеры
61. Перемотивация в переговорах – это...
- А. А) смена мотивации, своей или оппонента
  - Б. Б) давление на оппонента
  - В. В) отказ от принятия решения здесь и сейчас
  - Г. **демонстрация высокой заинтересованности в предмете торга**
62. «Малый разговор» (smalltalk) в деловой коммуникации ведется в рамках:
- А. Деловых интересов партнеров
  - Б. Личностных, неделовых интересов партнеров**
  - В. Профессиональных интересов партнеров
63. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
- А. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
  - Б. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
  - В. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
64. Атрибуцией называется:
- А. Все ответы неверны
  - Б. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
  - В. Приписывание определенным группам людей специфических черт
  - Г. Стремление человека быть в обществе других людей
65. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- А. Духовные идеалы партнера-адресата
  - Б. Когнитивные структуры партнера-адресата
  - В. Потребности и склонности партнера-адресата
  - Г. **Ценностные установки партнера-адресата**
66. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- А. Жестов
  - Б. Информационных технологий
  - В. Определенного темпа речи
  - Г. Похлопываний по плечу
  - А. **Устной речи**
67. Все люди делятся на:
- А. **Все ответы верны**
  - Б. Рациональных и иррациональных
  - В. Сенсориков и интуитов
  - Г. Экстравертов и интравертов
68. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- А. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

- Б. **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- В. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Г. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

69. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- А. Аудиальными образами
- Б. **Зрительными образами**
- В. Тактильными образами

70. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- А. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Б. **Личностно-психологических сил манипулятора**
- В. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Г. Статусно-ресурсных сил манипулятора

71. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- А. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Б. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- В. **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Г. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

72. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- А. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Б. **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- В. **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- Г. **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

73. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- А. **«Ложного вовлечения»**
- Б. **Запутывания**
- В. Расположения
- Г. **Скрытого принуждения**
- Д. Убеждения

74. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- А. **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- Б. **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- В. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Г. **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

75. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- А. Альтернативные
- Б. Зеркальные

- В. Информационные
- Г. **Риторические**

76. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- А. **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Б. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- В. **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Г. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Д. **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

77. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А. **Все ответы верны**
- Б. Кинесика
- В. Проксемика
- Г. Такетика

78. К техникам малого разговора (smalltalk), применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- А. **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- Б. **Интересный, увлекательный рассказ**
- В. **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Г. Убеждающие деловые сообщения
- Д. **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

79. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- А. **Мимика**
- Б. **Поза**
- В. Покашливание
- Г. Рукопожатие
- Д. Устная речь

80. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- А. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Б. Дозирование информации
- В. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- Г. **Утаивание информации**

81. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- А. **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Б. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- В. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

82. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- А. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Б. **Психотехнические приемы манипулирования**

- В. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- Г. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

83. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- А. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Б. Объекты, включенные в деловую ситуацию
- В. Структурные уровни психики манипулятора

84. Невербальными средствами общения являются

- А. Взгляд**
- Б. Походка**
- В. Рукопожатие**
- Г. Телефон
- Д. Электронная почта

85. Общение - это:

- А. Все ответы верны**
- Б. Процесс передачи информации
- В. Процесс установления контактов между людьми
- Г. Процесс формирования и развития личности

86. Персональная дистанция в процессе общения:

- А. 120-350см
- Б. 15-50см
- В. 50-120см**
- Г. Свыше 350см

87. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- А. Познавательного сообщения
- Б. Призыва**
- В. Приказа**
- Г. Просьбы**

88. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- А. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Б. Выслушиванием жалоб клиентов
- В. Дискуссионным обсуждением проблем**
- Г. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

89. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А. Дистанция между общающимися**
- Б. Мимика
- В. Похлопывание по спине
- Г. Телефон
- Д. Угол общения партнеров**

90. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А. Громкость голоса**
- Б. Дистанция между общающимися

- В. Жесты
- Г. **Интонация**
- Д. Плач

91. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Ромашка»

- А. Отрицательно
- Б. **Положительно**

92. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- А. Отрицательно
- Б. **Положительно**

93. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- А. Отрицательно
- Б. **Положительно**

94. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- А. **Отрицательно**
- Б. Положительно

95. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- А. **Отрицательно**
- Б. Положительно

96. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- А. **Отрицательно**
- Б. Положительно

97. Картины мира какой социоментальной группы характеризуются максимальной тревожностью и неопределённостью?

- А) «адекватники»
- Б) **«частично-адекватники»**
- В) «ватники»
- Г) «неадекватники»

Д) «анти-интерпретаторы»

98. Коммуникация как универсальное понятие - это:

**А) взаимодействие между людьми**

Б) взаимодействие между животными

В) технические средства связи

Г) все виды информационного обмена в природе и обществе.

99. Теория коммуникации - это:

А) система научного знания о биокоммуникации

**Б) система научного знания о социальной коммуникации**

В) наука, исследующая свойства знаков и знаковых систем в обществе

Г) синтез социально-коммуникативного, естественно-научного и научно-технического знания о коммуникации.

100. Предельно общим понятием теории коммуникации является понятие “ \_\_\_\_\_ ”

**Ответ: коммуникация**

### **Проблемно-аналитические задания**

1. Определите, к какому **виду и уровню** относятся следующие формы коммуникации (межличностная, групповая, массовая; микро-, миди-, макрокоммуникация; управление, диалог, подражание).

- Собеседование при приеме на работу
- Совет Директоров
- Совет факультета
- Самодержавие как форма государственного правления
- Просьба родителей показать школьный дневник
- Новичок в студенческой группе
- «Круглый стол»
- Период холодной войны СССР-США
- Дипломатические переговоры
- Армейский приказ
- Советский период в отечественной истории (КПСС у власти)
- Программа «Новости» на TV
- Индивидуальное чтение художественного текста
- Репетиция пьесы в театре
- Просмотр кинофильма в кинотеатре.

2. Вспомните, найдите (в художественной литературе, публицистике) или придумайте примеры, иллюстрирующие возможные **коммуникативные барьеры**, для каждого (!) этапа коммуникативного процесса (Отправитель→Код.→Канал→Сообщение→Декод.→Получатель)

3. Назовите наиболее эффективные стратегии поведения в следующих конфликтных ситуациях:

1). *Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;*

2). *Вы понимаете, что правда не на вашей стороне.*

3). *Решение проблемы очень важно для обеих сторон в равной степени и никто не хочет от него полностью устраниваться;*

- 4) *Вы хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;*
- 5) *Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, а вы хотите сохранить взаимоотношения и предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять;*
- 6) *Пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;*
- 7) *У вас длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;*
- 8) *Вы понимаете, что итог гораздо важнее для другой стороны, чем для вас;*
- 9) *Вы чувствуете, что важнее сохранить добрые взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;*

### **Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации:**

1. Коммуникация и общество. ТК как наука и дисциплина. Предмет и задачи теории коммуникации.
2. Основные понятия и законы теории коммуникации.
3. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Письменность. Книгопечатание.
4. Истоки теории коммуникации и основные этапы развития: Античность, Средневековье, Новое время, Современность.
5. Теории массовой коммуникации, общая характеристика.
6. Теория «волшебной пули». Двуступенчатая модель коммуникации Лазарсфельда. Теория информационных барьеров К.Левина.
7. Теория «спирали молчания» Ноэль-Нойман. Теория диффузии инноваций Э.Роджерса.
8. Массовое общество: специфика, роль масс, роль СМИ. Теории массового общества.
9. Теории информационного общества.
10. Структурные модели коммуникации (К. Шеннон, Н. Винер). Структура Лассуэлла.
11. Основные элементы коммуникативного процесса. Коммуникатор.
12. Семиотика. Характеристика семиотической коммуникации. Синтактика. Семантика. Прагматика.
13. Язык и речь. Функции речи. Знак (структура знака) и значение.
14. Процесс коммуникации. Элементы коммуникативного процесса.
15. Эффективность коммуникации. Барьеры коммуникативного процесса.
16. Речевые акты. Локутивный, иллюкутивный, перлокутивный. Высказывание, намерение, ответ.
17. Межличностная коммуникация и ее психологические особенности. Принципы межличностной коммуникации.
18. Речевая коммуникация. Формы коммуникации. Диалог. Монолог.
19. Речевой акт и речевое поведение. Теория Дж. Остина. Коммуникативное действие.
20. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Межличностная коммуникация. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Эмпатия. Рефлексия.
22. Реализация синтеза речевых умений разных видов в учебно-научной и профессиональной коммуникации. Коммуникативная компетенция.
23. Свойства, виды и функции устноречевой коммуникации.
24. Письменноречевая коммуникация. Навыки и умения письма и чтения.
25. Деловая коммуникация. Деловое письмо.
26. Коммуникация в группе. Понятие группы, роли и статуса.
27. Общие принципы и функции массовой коммуникации. Природа массовой информации. Структура и функции массовой коммуникации.
28. Массовая аудитория, масса, толпа. Средства передачи массовой информации.
29. Профессиональные коммуникации. Коммуникация в сфере рекламы и связей с общественностью.

### 30. Межкультурные и международные коммуникации.

#### **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций**

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированной оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

#### **Опросы по вынесенным на обсуждение темам**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

#### **Решение заданий (кейс-методы)**

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений)

обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.