

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Бизнес-информатика
<i>Код</i>	38.03.05
<i>Направление (профиль)</i>	Информационные системы и технологии в бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2025

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

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3	Способен разрабатывать проекты реализации инноваций, формулировать техническое задание, использовать средства автоматизации при проектировании и подготовке производства, составлять комплект документов по проекту	ПК-3.1. Знает законодательство Российской Федерации и нормативную и методическую документацию в области платёжных систем, характеристику отечественных и зарубежных платёжных систем, основы управления рисками, методы обеспечения защиты информации в информационных системах, современные информационнокоммуникационные технологии по подготовке документации по проекту, особенности составления технического задания; особенности налогообложения электронного бизнеса ПК-3.2. Умеет оформлять документы с использованием информационнокоммуникационных технологий, осуществлять планирование мероприятий по проведению качественного и количественного анализа рисков в платёжной системе ПК-3.3. Владеет навыками по составлению технического задания, экспертного участия в подготовке пакета документов; навыками анализа показателей эффективности функционирования платёжной системы

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-3		

	- Законодательство РФ и нормативные документы в области платёжных систем, включая управление рисками и защиту информации. - Современные ИКТ для подготовки проектной документации и особенности составления технического задания. - Основы налогообложения электронного бизнеса и характеристики отечественных и зарубежных платёжных систем.	- Оформлять проектные документы с использованием информационно-коммуникационных технологий. - Планировать мероприятия по качественному и количественному анализу рисков в платёжных системах. - Применять средства автоматизации при проектировании и подготовке документации.	- Навыками составления технического задания и экспертной оценки проектной документации. - Методами анализа показателей эффективности платёжных систем. - Практикой подготовки комплекта документов проекта в соответствии с требованиями.
--	---	--	---

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина является дисциплиной по выбору учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Деловой иностранный язык», «Корпоративные информационные системы».

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать универсальные и общекультурные компетенции в профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: научно-исследовательский, производственно-технологический, организационно-управленческий, проектный.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: бизнес-информатика.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>	
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72	2/72
Контактная работа:		
Занятия лекционного типа	18	12
Занятия семинарского типа	36	16
Промежуточная аттестация: зачет	0,1	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	17,9	43,9

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)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные работы	Иные	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	4		4				4
2.	Вербальные деловые коммуникации.	2		5				2
3.	Невербальные деловые коммуникации	2		5				2
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2		5				2
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	2		5				2
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	2		4				2
7.	Деловые приемы и светские рауты.	2		4				2
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	2		4				1,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	18		36				17,9

6.1.1. Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семина ры	Лабора торные работы	Иные	

1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2		2				6
2.	Вербальные деловые коммуникации.	2		2				6
3.	Невербальные деловые коммуникации	2		2				6
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	2		2				6
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	1		2				6
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	1		2				6
7.	Деловые приемы и светские рауты.	1		2				6
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	1		2				7,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	12		16				43,9

6.1 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Социально-психологическая сущность и структура деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Основные виды и формы деловой коммуникации. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Психолого-педагогические основы публичного выступления. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка. Деловая речь и её функции. Основные формы устного общения (беседа, совещание, переговоры). Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь).
3.	Невербальные деловые коммуникации	Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и

		бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике).
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Технология и тактика деловых переговоров. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основы стратегии деловых коммуникаций. Тактика и технологии делового общения. Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации. Специфика письменной деловой речи. Основные требования к деловой переписке. декватность и доказательность письменных сообщений.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые тендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Их виды, требования к оформлению и вручению (отправлению).
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе.

6.2.2 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Схема коммуникации и её элементы. Коммуникация как макросистема. Особенности делового общения. Цели и функции деловой коммуникации.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании.
3.	Невербальные деловые коммуникации	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства

		общения.
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Функции СМИ. Типология средств массовой информации Основы общения делового человека со СМИ.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) - информационно организационный центр и «лицо» фирмы.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, эссе
3.	Невербальные деловые коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Опрос, деловая игра, эссе, тестирование
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Опрос, проблемно-аналитические задания, эссе
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе

8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Опрос, эссе, тестирование
----	---	---------------------------

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

8.1. Основная учебная литература:

1. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации: учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
3. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Решетникова, Е. В. Русский язык в деловых коммуникациях: учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2018. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84078.html>
2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81799.html>

8.3. Периодические издания:

1. Журнал. ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ И БИЗНЕС IPR SMART / Инновации, технологии и бизнес (iprbookshop.ru)
2. Журнал СТРАТЕГИИ БИЗНЕСА IPR SMART / Стратегии бизнеса (iprbookshop.ru)

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

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» <https://www.elibrary.ru> /
3. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
4. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru/>

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекционных занятий, практических занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев

полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

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 и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) 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 с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение различных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии.

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

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

- Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
- Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
- 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 (зачете) 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);

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 образовательной 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.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

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

На учебных занятиях используются технические средства обучения – проектор, ноутбук, проекционный экран, колонки для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

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 рефератов (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:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

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. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

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**

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Бизнес-информатика
<i>Код</i>	38.03.05
<i>Направление (профиль)</i>	Информационные системы и технологии в бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2025

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения

образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3	Способен разрабатывать проекты реализации инноваций, формулировать техническое задание, использовать средства автоматизации при проектировании и подготовке производства, составлять комплект документов по проекту	ПК-3.1. Знает законодательство Российской Федерации и нормативную и методическую документацию в области платёжных систем, характеристику отечественных и зарубежных платёжных систем, основы управления рисками, методы обеспечения защиты информации в информационных системах, современные информационнокоммуникационные технологии по подготовке документации по проекту, особенности составления технического задания; особенности налогообложения электронного бизнеса ПК-3.2. Умеет оформлять документы с использованием информационнокоммуникационных технологий, осуществлять планирование мероприятий по проведению качественного и количественного анализа рисков в платёжной системе ПК-3.3. Владеет навыками по составлению технического задания, экспертного участия в подготовке пакета документов; навыками анализа показателей эффективности функционирования платёжной системы

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-3		
	- Законодательство РФ и нормативные документы в области	- Оформлять проектные документы с использованием	- Навыками составления технического задания

	платёжных систем, включая управление рисками и защиту информации. - Современные ИКТ для подготовки проектной документации и особенности составления технического задания. - Основы налогообложения электронного бизнеса и характеристики отечественных и зарубежных платёжных систем.	информационно-коммуникационных технологий. - Планировать мероприятия по качественному и количественному анализу рисков в платёжных системах. - Применять средства автоматизации при проектировании и подготовке документации.	и экспертной оценки проектной документации. - Методами анализа показателей эффективности платёжных систем. - Практикой подготовки комплекта документов проекта в соответствии с требованиями.
--	---	---	---

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	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/ЗАЧТЕНО	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/ЗАЧТЕНО	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”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

При подготовке ответа в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) обучающимся разрешается использовать калькулятор и справочные таблицы.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

7 СЕМЕСТР ПК-3

1. В конце делового совещания руководитель должен обязательно

А. назвать ответственных исполнителей

Б. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

В. навязывать свою позицию

Ответ: **А. назвать ответственных исполнителей**

2. Истинность аргументов заключается в том, что

А. в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения

Б. аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис

В. аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

Ответ: **Б. аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис**

3. Тип взгляда

А. показывает направленность внимания собеседника

Б. определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения

В. свидетельствует об отношении к восприятию речи собеседника

Г. свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира

Ответ: **А. показывает направленность внимания собеседника**

4. Жесты-регуляторы - это

А. жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо

Б. жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

В. своеобразные заменители слов или фраз в общении

Г. специфические привычки человека, связанные с движением рук

Ответ: **А. жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо**

5. Жесты-иллюстраторы - это

А. своеобразные заменители слов или фраз в общении

Б. жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы)

В. жесты, проявляющиеся в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание

Г. жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

Ответ: **Б. жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы)**

6. Жесты доминирования – это символические движения человеческого тела или его части, которые

А. проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание

Б. проявляются при эмоциональной нестабильности человека

В. выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции

Г. проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником

Ответ: **Г. проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником**

7. Что является основным элементом деловой коммуникации?

А. Эмоции

Б. Сообщение

В. Развлечение

Г. Спонтанность

Правильный ответ: **Б. Сообщение**

8. Какой стиль общения предпочтителен в официальной деловой переписке?

А. Разговорный

Б. Неформальный

В. Формальный

Г. Ироничный

Правильный ответ: **В. Формальный**

9. Что такое активное слушание?

А. Прерывание собеседника для уточнения

Б. Внимательное восприятие и понимание сообщения

В. Игнорирование несогласных мнений

Г. Быстрое переключение темы разговора

Правильный ответ: **Б. Внимательное восприятие и понимание сообщения**

10. Какой канал коммуникации наиболее эффективен для передачи сложной информации?

А. Электронная почта

Б. Личное общение

В. Социальные сети

Г. Печатные объявления

Правильный ответ: **Б. Личное общение**

11. Что НЕ относится к невербальным средствам коммуникации?

А. Жесты

Б. Тон голоса

В. Текст письма

Г. Мимика

Правильный ответ: **В. Текст письма**

12. Какая функция коммуникации отвечает за обмен информацией?

- А. Контрольная
- Б. Информационная**
- В. Мотивационная
- Г. Социальная

Правильный ответ: **Б. Информационная**

13. Что такое обратная связь в деловой коммуникации?

- А. Повторение сказанного собеседником
- Б. Ответная реакция на полученное сообщение**
- В. Игнорирование сообщения
- Г. Односторонняя передача информации

Правильный ответ: **Б. Ответная реакция на полученное сообщение**

14. Что может стать барьером в деловой коммуникации?

- А. Чёткая структура сообщения
- Б. Ясность и краткость
- В. Языковой барьер**
- Г. Активное слушание

Правильный ответ: **В. Языковой барьер**

15. Какой пример письменной деловой коммуникации?

- А. Телефонный звонок
- Б. Электронное письмо**
- В. Личное интервью
- Г. Видеоконференция

Правильный ответ: **Б. Электронное письмо**

7 СЕМЕСТР ПК-3

1. Межличностный конфликт – это

- А. конфликт, в который вовлечены различные группы работников
- Б. столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации**
- В. разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления
- Г. возникает спонтанно, без предварительной подготовки

Ответ: **Б. столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации**

2. Конструктивный конфликт

- А. может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса**
- Б. это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников
- В. это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

Г. возникает спонтанно, без предварительной подготовки

Ответ: **А. может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса**

3. Вынужденный конфликт – это столкновение, разногласие, спор,

А. выражающийся в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений

Б. приводящий к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

В. который заранее спланирован или спровоцирован

Г. на который необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении

Ответ: **В. который заранее спланирован или спровоцирован**

4. Поступление информации от реципиента к коммуникатору в процессе коммуникации (как реакция на послание) – это по своей сути

А. прямая связь

Б. обратная связь

В. лишний этап коммуникации (информационный шум, спам)

Ответ: **Б. обратная связь**

5. Мероприятие PR, решающее задачи демонстрации для определенной общественной аудитории новых идей и проектов, иных результатов какой-либо деятельности, - это

А. презентация

Б. пресс-конференция

В. реклама

Г. пресс-релиз

Ответ: **А. презентация**

6. Налаживание коммуникаций с государственными органами с целью сформировать желаемое для организации мнение о своей деятельности называется

А. пролонгация

Б. делегирование

В. коннект-провайдинг

Г. лоббирование

Ответ: **Г. лоббирование**

7. Средства массовой информации, удовлетворяя информационные потребности социума, формируют:

А. информационное поле

Б. социальные отношения

В. информационную среду

Г. поле социальной деятельности

Ответ: **В. информационную среду**

8. В деловых коммуникациях «афронтом» называют нарушение правил вежливости

А. сознательное

Б. несознательное

В. любое

Ответ: **А. сознательное**

9. Какой тип коммуникации предполагает обмен информацией между равноправными участниками?

А. Вертикальная

Б. Горизонтальная

В. Диагональная

Г. Односторонняя

Правильный ответ: **Б. Электронное письмо**

10. Что лучше всего характеризует деловое письмо?

А. Эмоциональность и субъективность

Б. Формальность и точность

В. Неформальность и юмор

Г. Свободный стиль

Правильный ответ: **Б. Формальность и точность**

11. Какой вид коммуникации чаще всего используется для передачи срочной информации?

А. Письменная

Б. Устная

В. Визуальная

Г. Невербальная

Правильный ответ: **Б. Устная**

12. Что является примером невербальной коммуникации?

А. Использование технических терминов

Б. Выражение лица

В. Содержание письма

Г. Структура доклада

Правильный ответ: **Б. Выражение лица**

13. Какой элемент коммуникационного процесса отвечает за интерпретацию сообщения?

А. Отправитель

Б. Канал связи

В. Получатель

Г. Сообщение

Правильный ответ: **В. Получатель**

14. Что способствует эффективной деловой коммуникации?

А. Использование сложных терминов без объяснений

Б. Чёткое формулирование мыслей

В. Пренебрежение обратной связью

Г. Избегание вопросов

Правильный ответ: **Б. Чёткое формулирование мыслей**

15. Какой фактор влияет на успешность межкультурной коммуникации?

А. Игнорирование культурных различий

Б. Понимание и уважение культурных особенностей

В. Использование только родного языка

Г. Избегание общения с представителями других культур

Правильный ответ: **Б. Понимание и уважение культурных особенностей**