Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 10:16:59
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.06 Деловые коммуникации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02.- Социальная работа
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2025

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Бурикова Инга Сергеевна, к.пс.н., доцент кафедры социальных технологий

Заведующий кафедрой:

Заведующий кафедрой социальных технологий: доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.О.06 «Деловые коммуникации» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.
Протокол №1 от «27» августа 2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

7. Методические материалы по освоению дисциплины

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.06 «Деловые коммуникации» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)***	**Код компетенции ****	**Наименование Компетенции ****	**Код индикатора достижения компетенций ****	**Наименование индикатора достижения компетенций ****	**Образовательный результат ****
	УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1.	Формирует личную деловую позицию в командно-коммуникационном процессе	УК ОС-3.1. З-1. Знает: общие формы организации деятельности коллектива УК ОС-3.1. У-1. Умеет создавать в коллективе психологически безопасную доброжелательную среду
	УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1.	Осуществляет коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	УК ОС-4 .1. З-1. Знает достаточный уровень знания иностранного языка (орфография, пунктуация, стилистика) в рамках решаемой задачи УК ОС-4 .1. У-1. Умеет грамотно оформлять аналитические тексты различных жанров с соблюдением стилистических норм

** Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*
***Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая объём дисциплины: 3,00 з.е.,108 ак. час., 81 астр.час.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу

обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий 10 ак.часов., из них 4 ак.час. на лекции, 6 ак.час. на практические занятия.

4 ак.часа на контроль.

94 ак. час. на самостоятельную работу обучающихся

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.06 «Деловые коммуникации» (1 семестр) относится к обязательным дисциплинам направления подготовки бакалавров 39.03.02 «Социальная работа»

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения такой дисциплины, как Б1.О.05 «Социология». что обеспечивает успешное освоение компетенции владения основами гуманитарных знаний.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ, а также в дальнейшей практической коммуникационной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://sziu-de.ranepa.ru/. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	26	1			1								24	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	1			1								24	О, Т, КР

Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	1			2							23	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	26	1			2							23	О, Т, КР
Промежуточная аттестация														зачет
Контроль с/р		4								4				
Итого		**108**	**4**			**6**				**4**			**94**	

О* - опрос;
Т** - тестирование
КР***- контрольная работа
К - коллоквиум
Д****- диспут

Примечание:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

3.Содержание и структура дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации - УК ОС-3.1., УК ОС-4.1.

Природа и цель коммуникаций в обществе, сущность понятия «деловые коммуникации», виды коммуникаций и их специфика. Место теории коммуникации в системе научного знания, категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории. Коммуникация в информационном обществе, коммуникативный процесс и его структура, модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.

Классификация видов деловой коммуникации, различия между устной, письменной и виртуальной формами. Особенности коммуникации в организациях, специфика вертикальных и горизонтальных коммуникационных потоков. Факторы, влияющие на эффективность передачи информации в деловой среде.

Основные виды деловых коммуникаций, основы деловой этики и этикета, эффективность и культура делового общения . Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации, смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. - УК ОС-3.1., УК ОС-4.1.

Модели коммуникации в организациях, факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях. Стратегическая коммуникация в управлении организацией, модели общения и их предназначение. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам, презентации, пресс-конференции, торгам и деловому совещанию.

Виды и функции коммуникации, общение как механизм взаимодействия. Информационная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Роль обратной связи в коммуникативном процессе, причины искажения информации при передаче «по вертикали» и «по горизонтали».

Системный анализ человеческого общения: сущность, цели, функции и средства. Деятельностный подход к общению, законы управления общением, уровни общения, эмпатия.

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций. - УК ОС-3.1., УК ОС-4.1.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении, психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа», составляющие имиджа делового человека: внешнее впечатление, стиль, манера поведения. Репутация, понятие «репутации», жанры формирования деловой репутации. Разновидности имиджа, имиджелогия, имиджирование, имиджмейкер, значение имиджа в деловой среде.

Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении. Стандартная структура эффективной деловой коммуникации, преимущества использования навыков эффективного делового общения. Основные требования к эффективным деловым коммуникациям, управленческие решения в бизнес-процессах. Связь имиджа и репутации с корпоративной культурой и менеджментом репутации.

Современные коммуникативные технологии, умения и навыки эффективного взаимодействия в управленческой деятельности. Связь имиджа и репутации с корпоративной культурой и менеджментом репутации. Психология общения и деловой этикет, деловая культура.

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения. - УК ОС-3.1., УК ОС-4.1.

Общий алгоритм преодоления возражений, методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций. Основные методы работы с вопросами во время презентации, методы борьбы с возражениями, метод бумеранга, ролевой подход при работе с вопросами. Виды возражений, манипуляции в общении, стратегии поведения манипуляторов, способы противостояния манипуляциям.

Эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка в транзактном анализе, приемы недобросовестных работников. Конструктивный и деструктивный конфликты, основные отличия видов конфликтов, цикличность конфликтов. Техника ведения конструктивного конфликта, примеры конструктивных конфликтов. Роль эмоционального интеллекта в управлении конфликтами и деловой коммуникации в целом. Технологии по предупреждению конфликта и выходу из конфликтных ситуаций .

Психологическое айкидо: уход от удара и использование энергии атакующего, достижение консенсуса и взаимной выгоды, применение метода в деловой переписке, рабочих конфликтах, критике и приёме критики.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.06 «Деловые коммуникации» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

О – устный опрос, Т – тестирование, Д – диспут, КР – контрольная работа, К – коллоквиум

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации

Вопросы устного опроса

1. Каковы место и роль теории коммуникации в системе научного знания?
2. В чем различие и сходство категорий «коммуникация» и «общение»?
3. Каковы основные виды деловой коммуникации и их специфика?

Тестовые вопросы

1. Что из перечисленного является классической моделью коммуникации,

предложенной Г. Лассуэлом?
А) «Отправитель — сообщение — получатель»
Б) «Кто — что — по какому каналу — кому — с каким эффектом»
В) «Кодирование — передача — декодирование — обратная связь»
Г) «Источник — шум — приемник — результат»
2. Какой вид коммуникации предполагает обмен информацией между сотрудниками одного уровня управления?
А) Вертикальная коммуникация
Б) Диагональная коммуникация
В) Горизонтальная коммуникация
Г) Нисходящая коммуникация

Вопросы для контрольной работы:

1. Раскройте сущность понятия «деловые коммуникации» и объясните, чем они отличаются от бытового общения.
2. Опишите структуру коммуникативного процесса, выделив основные элементы и их функции.
3. Объясните, какую роль играют коммуникации в информационном обществе и почему изучение теории коммуникации важно для специалиста в области социальной работы.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение как механизм взаимодействия

Вопросы устного опроса

1. Какие модели коммуникации применяются в организациях и в чем их особенности?
2. Назовите основные факторы, влияющие на эффективность и неэффективность коммуникации.
3. В чем заключаются достоинства и недостатки различных моделей общения применительно к переговорам?

Тестовые вопросы:

1. Какая функция общения отвечает за организацию совместной деятельности и взаимодействие между людьми?
А) Информационная
Б) Перцептивная
В) Экспрессивная
Г) Интерактивная
2. Что из перечисленного является примером эффективной обратной связи?
А) Критическое замечание без объяснения причин
Б) Уточняющий вопрос отправителю информации
В) Молчание в ответ на сообщение
Г) Согласие без понимания сути сказанного

Вопросы для контрольной работы:

1. Назовите и охарактеризуйте основные функции коммуникации

(информационную, интерактивную, перцептивную).

2. Объясните, почему информация, передаваемая по вертикали (снизу вверх и сверху вниз), искажается чаще, чем информация, передаваемая по горизонтали. Укажите основные причины.
3. Раскройте понятие «обратная связь» в коммуникации и объясните, почему уточняющий вопрос получателя не является свидетельством некачественной информации, а, наоборот, способствует эффективному общению.

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Выработка навыков эффективных деловых коммуникаций

Вопросы устного опроса

1. Из каких основных составляющих складывается имидж делового человека?
2. Чем отличается имидж от репутации и как они связаны между собой?
3. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения в профессиональной деятельности?

Вопросы к коллоквиуму:

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:
   1.1 Экономического положения
   1.2. Социального статуса
   1.3. Отношения к власти
   1.4. Предпринимательского проактивного поведения

2. “Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения».
   2.1 Перечислите основные признаки психологических игр
   2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
   2.3. Какие результаты получают игроки
   2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении

Вопросы к диспуту:

Теоретические:

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Невербальные аспекты деловой коммуникации
3. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».

Прикладные:

1. Примеры непонимания из деловой практики
2. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
3. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения

Вопросы устного опроса

1. Какие существуют виды возражений в деловой коммуникации?
2. Что такое манипуляции в общении и каковы основные стратегии поведения манипуляторов?
3. Чем отличается конструктивный конфликт от деструктивного и какова техника ведения конструктивного конфликта?

Тестовые вопросы

1. Что представляет собой метод «бумеранга» в работе с возражениями?
   А) Игнорирование возражения и переход к другой теме
   Б) Возвращение аргумента оппонента в преобразованном виде против него самого
   В) Агрессивное нападение на оппонента в ответ на возражение
   Г) Полное согласие со всеми возражениями оппонента
2. Какое из утверждений характеризует конструктивный конфликт?
   А) Конфликт 永远 не приводит к положительным результатам
   Б) Конфликт позволяет выявить скрытые проблемы и найти пути их решения
   В) Конфликт всегда заканчивается победой одной стороны и поражением другой
   Г) Конфликт нельзя использовать для развития организации

Вопросы для контрольной работы:

1. Опишите общий алгоритм преодоления возражений в деловой коммуникации. Какие методы работы с возражениями вы знаете?
2. Раскройте суть метода «бумеранга» в работе с возражениями. Приведите конкретный пример его применения в деловой беседе.
3. Объясните, как распознать эго-состояния Родителя, Взрослого и Ребенка (по Э. Берну) в деловой коммуникации. Приведите примеры фраз, характерных для каждого состояния, и опишите, как использование транзактного анализа помогает в управлении конфликтами.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

приведены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ – 1	100	0,24	24
КТ – 2	100	0,22	22

КТ- 3	100	0,12	12
Итого:	100	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:
Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1
Тема 1.
Устный опрос
Тестирование
Контрольная работы
Тема 2.
Устный опрос
Тестирование
Контрольная работа

КТ-2
Тема 3.
Устный опрос
Коллоквиум
Диспут

КТ-3
Тема 4.
Устный опрос
Тестирование
Контрольная работа

Критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. *Критерии оценивания тестирования:*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Количество правильных	*0*	*Количество правильных ответов менее 55%*

ответов	*25*	*Количество правильных ответов от 55% до 64%*
	50	*Количество правильных ответов от 65% до 74%*
	75	*Количество правильных ответов от 75% до 84%*
	100	*Количество правильных ответов от 85% до 100%*
Итого максимально:	100	

2.Критерии оценивания УО:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	*41-70*	*Детальное, последовательное раскрытие понятий, с применением примера*
	21-40	*Поверхностное раскрытие и описание понятий, без примера*
	0-20	*Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе*
Корректность ответа	*26-30*	*Ответ корректный, полностью соответствует изученному материалу*
	1-25	*Ответ частично правильный, студент смог (при подсказке) обнаружить ошибку и исправить ответ*
	0	*Ответ ошибочный*
Итого максимально:	100	

3.Критерии оценивания диспута:

Критерии оценки	*Диапазон баллов*	*Описание критерия*
Содержание и раскрытие темы	*0-20*	*Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами*
Культура речи	*0-20*	*Единый стиль изложения, точные формулировки, лаконичность, уверенная речь, отсутствие слов-паразитов*
Стилистика	*0-20*	*Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное*

		использование терминов, лаконичность, уверенная речь
Логика изложения	*0-20*	*Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы*
Оригинальность	*0-20*	*Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора*
Итого максимально:	*100*	

4.Критерии оценивания контрольной работы:

Критерии оценки	*Диапазон баллов*	*Описание критерия*
Сроки выполнения	*0-20*	*сдали работу в обозначенные сроки*
Оформление	*0-20*	*оформили контрольную согласно требованиям вашей кафедры*
Использование литературы	*0-20*	*использовали при выполнении заданий рекомендованную и дополнительную литературу;*
Уровень владения материалом	*0-20*	*при выполнении теоретических и практических заданий продемонстрировали высокий уровень владения материалом, умение анализировать и делать выводы, проявили творческий подход*
Правильность выполнения	*0-20*	*выполнили работу без ошибок*
Итого максимально:	*100*	

5.Критерии оценивания коллоквиума:

Критерии оценки	*Диапазон баллов*	*Описание критерия*
Глубина и полнота зн аний	*0-20*	*понимание ключевых понятий, те орий и концепций по теме; способность объяснить материа л своими словами, а не просто во*

		спроизвести заученное; *знание дополнительной литерату ры и источников, связанных с те мой;* *отсутствие грубых ошибок в оп ределениях и формулировках.*
Владение терминолог ией	*0-20*	*корректное использование понят ий и терминов дисциплины;* *понимание специфики профессио нальной лексики;* *уместное применение специальны х терминов без излишнего услож нения речи.*
Логичность и структ урированность изложе ния	*0-20*	*ясность и доступность речи — умение донести мысль до собесе дника;* *последовательность аргументац ии: каждая следующая мысль вы текает из предыдущей;* *чёткая структура ответа (введе ние → основная часть → заключение);* *умение выделить главное и отдел ить его от второстепенного.*
Аргументация и крит ическое мышление	*0-20*	*способность обосновать свою т очку зрения с помощью фактов, примеров, данных из лекций или л итературы;* *умение анализировать информац ию, а не просто пересказывать е ё;* *готовность обсуждать альтерн ативные позиции и отвечать на контраргументы;* *способность выявлять слабые ме ста в рассуждениях (своих или ч ужих).*
Практическое примен ение знаний	*0-20*	*умение решать задачи или разби рать кейсы на основе теории;* *способность связать теоретичес*

		кие концепции с реальными прим ерами и ситуациями; демонстрация навыков анализа п рактических ситуаций через приз му изученного материала.
Итого максимально:	*100*	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.
Форма промежуточной аттестации (зачет) проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Примерные вопросы к зачету

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.

23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

<table>
<tr><th>ТИП ЗАДАНИЯ</th><th>СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ</th><th>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</td><td rowspan="2">1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</td><td>1. Кто является автором модели коммуникации «Кто — что — по какому каналу — кому — с каким эффектом»?
А) Э. Берн
Б) Г. Лассуэл
В) М. Вебер
Г) А. Пиз</td></tr>
<tr><td>2. Какой вид конфликта направлен на решение проблемы и приводит к развитию организации?
А) Деструктивный
Б) Лагентный
В) Конструктивный
Г) Межличностный</td></tr>
<tr><td>Задание закрытого типа на установление соответствия</td><td>1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;
список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2,</td><td>1. Установите соответствие между видом коммуникации и её характеристикой.
<table>
<tr><td>1) Вертикальная</td><td>a) Обмен информацией между сотрудниками одного уровня</td></tr>
<tr><td>2) Горизонтальная</td><td>b) Передача информации между разными уровнями иерархии</td></tr>
<tr><td>3) Диагональная</td><td>c) Коммуникация между сотрудниками разных отделов одного уровня</td></tr>
<tr><td>4) Неформальная</td><td>d) Общение, не регламентированное официальными каналами</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</td>
<td>2. Установите соответствие между методом работы с возражениями и его описанием.
<table>
<tr><td>1.Метод бумеранга</td><td>А) Согласие с возражением и последующий встречный аргумент</td></tr>
<tr><td>2.Метод условного согласия</td><td>Б) «Если бы я был на Вашем месте, я бы тоже так думал, но...»</td></tr>
<tr><td>3.Метод перефразирования</td><td>В) Возврат аргумента оппонента в преобразованном виде</td></tr>
<tr><td>4. Метод ссылки на авторитет</td><td>Г) Приведение мнения эксперта или известной личности</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td rowspan="2">Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</td>
<td rowspan="2">1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</td>
<td>1. Какие факторы относятся к коммуникативным барьерам?
А) Различия в восприятии и интерпретации информации
Б) Наличие обратной связи
В) Семантические различия (разное понимание слов)
Г) Использование невербальных сигналов
Д) Статусные и иерархические различия
Е) Чёткая структура сообщения</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Какие из перечисленных элементов входят в структуру имиджа делового человека?
А) Внешний облик (одежда, причёска, аксессуары)
Б) Манера речи и голос
В) Размер заработной платы
Г) Поведение и этикет
Д) Семейное положение
Е) Профессиональные компетенции</td>
</tr>
<tr>
<td>Задание закрытого типа на установление последовательности</td>
<td>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.

4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной</td>
<td>1. Установите правильную последовательность этапов коммуникативного процесса.
<table>
<tr><td>Кодирование информации</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Получение сообщения получателем</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Формирование идеи отправителем</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Выбор канала</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>последовательности (например, БВА или 135).</td>
<td>
<table>
<tr><td>передачи</td><td></td></tr>
<tr><td>Декодирование и интерпретация сообщения</td><td>5</td></tr>
</table>
2 Установите последовательность этапов работы с возражениями в деловой коммуникации.
<table>
<tr><td>Аргументация своей позиции</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Выслушивание возражения полностью</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Задавание уточняющих вопросов</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Признание права оппонента на своё мнение</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Предложение альтернативного решения</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</td>
<td>1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</td>
<td>1. Руководитель отдела в устном распоряжении сообщил подчинённому важную информацию, но подчинённый понял её иначе и выполнил задание неверно. Каков наиболее вероятная причина этого?

А) Подчинённый намеренно проигнорировал указания
Б) Отсутствовала обратная связь, информация была передана только в одном направлении
В) Руководитель использовал слишком много невербальных сигналов
Г) Подчинённый не обладает профессиональными компетенциями

В ходе переговоров партнёр постоянно использует фразы: «Так не принято», «Надо делать правильно», «Я же вас предупреждал». Какое эго-состояние по Э. Берну демонстрирует партнёр?
А) Взрослый
Б) Ребёнок
В) Родитель
Г) Творец</td>
</tr>
<tr>
<td>Задание открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2.Продумать логику и полноту ответа.</td>
<td>1. Опишите структуру коммуникативного процесса, выделив основные элементы.</td>
</tr>
</table>

	3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Приведите пример искажения информации на любом из этапов и объясните, как этого можно было избежать. 2. Сравните конструктивный и деструктивный конфликты. Укажите не менее трёх отличий. Опишите технику ведения конструктивного конфликта.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной	0-19

области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

При проведении промежуточной аттестации для выполнения проверочных заданий дополнительные материалы и оборудование не требуется.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за

консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Методические рекомендации по подготовке доклада:

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Желательно доклад сопровождать электронной презентацией. Структура доклада включает:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические рекомендации по написанию контрольной работы

Требования к структуре работы

Контрольная работа должна содержать определенные элементы: титульный лист, оглавление, введение, основную часть, заключение, список литературных источников и приложение (при наличии).

Титульный лист. В оформлении первого листа контрольной работы вам поможет ГОСТ 7.32-2001

Оглавление. В оглавлении приводятся названия всех основных разделов контрольной работы с указанием соответствующих страниц.

Содержание

Введение 2

Задание 1 (Формулировка теоретического задания) 3

1.1 (Формулировка вопроса, подвопроса) 3

1.2 (Формулировка вопроса, подвопроса) 6

и т.д. (в зависимости от количества вопросов в задании)

Задание 2 (Формулировка практического задания) 10

2.1 (Формулировка вопроса, подвопроса) 10

2.2 (Формулировка вопроса, подвопроса) 14

и т.д. (в зависимости от количества вопросов в задании)

Заключение 17

Список используемых источников 18

Приложение А (Как называется приложение) 20

Введение. Введение подразумевает краткое описание таких ключевых элементов работы, как актуальность темы, степень изученности проблемы, цели и задачи, предмет и объект исследования. Введение должно быть пропорционально объему контрольной работы. Рекомендуемый объем вводной части составляет 1-2 страницы печатного текста.

Основная часть. Базовая часть должна быть посвящена анализу рассматриваемой проблемы и аргументации существующих научных точек зрения. Заимствованный текст может присутствовать в контрольной работе только в том случае, если он представлен в

виде коротких цитат со ссылкой на источник. При этом каждая ссылка оформляется согласно ГОСТ Р 7.05–2008.

Материал основной части контрольной работы, равно как и других ее частей, должен быть изложен последовательно, логично и грамотно, с использованием необходимой терминологии. Текст должен быть представлен в той же последовательности, что и в оглавлении. При этом если в работе требуется выполнить несколько теоретических и практических заданий, то каждое из них выносится в оглавление. Содержание самого материала должно быть лаконичным, но достаточным для полного изложения каждого вопроса. Рекомендуемый объем работы составляет 10-12 страниц печатного текста.

При написании работы старайтесь воздержаться от вводных и иных слов, которые не несут смысловой нагрузки. Например, не стоит увлекаться словами: «Ну, конечно», «разумеется», «в конце-то концов», «так сказать» и тем более сленговыми выражениями.

В данной части будет оцениваться, насколько вы понимаете суть излагаемого вопроса, насколько свободно используете литературные источники, а также умеете ли применить теоретические положения для решения практических задач.

Заключение. Заключение должно содержать ваши выводы по всей проделанной работе. В нем следует указать, достигнуты ли поставленные в контрольной работе цели, объяснить результаты, перечислить методы, с помощью которых были решены задачи, описаны перспективы использования полученных результатов. Главное проверяется в этой части работы, — это умение самостоятельно делать выводы.

Список источников.. Чтобы правильно оформить источники, следует воспользоваться ГОСТом 7.82-2001 и ГОСТом 7.1-2003.

Приложение. Приложение следует оформлять только в том случае, если в тексте присутствуют объемные материалы, которые детализируют материал основной части контрольной работы. Это могут быть графики, таблицы, анкеты, инструкции и иные элементы, занимающие значительный объем. Все материалы приложения оформляются на отдельных листах согласно ГОСТу 7.32-2001.

Иные требования к оформлению контрольных работ

- обычно контрольные делают в Microsoft Word (возможно в другом текстовом редакторе),
- верхние и нижние поля – 2 см, левое – 2 см, правое – 1 см (согласно ГОСТ 7.32 – 2001), шрифт Times New Roman, кегль 14, полуторный интервал, выравнивание по ширине,
- нумерация с первого листа, но на титульнике цифра не ставится,
- при написании заголовков не ставится точка в конце,
- формат листа – А4, печатается на одной стороне листа,
- если контрольную работу вам рекомендуют писать в тетради, то структура аналогична той, о которой шла речь выше,
- обычно пишут контрольные в тетради в клетку, объем – от 12 до 18 листов,
- если предполагается защита контрольной работы, то надо приложить пару листов для рецензии.

Требования к представлению работы

Вы должны подготовить и сдать контрольную работу не позднее установленного вашей кафедрой срока. Обычно это две недели до начала экзаменов. Если вы не сдадите в этот

срок работу, то преподаватель имеет право не допустить вас к сдаче зачета или экзамена по данной дисциплине.

Лучше не затягивать сдачу работы до последнего момента, так как вашему преподавателю придется проверять сразу множество работ ваших коллег. Если работа потребует доработок, то вы можете просто не успеть все сделать до наступления сессии.

Критерии оценки

Наивысший бал выставляется в том случае, если вы:

- сдали работу в обозначенные сроки;
- оформили контрольную согласно требованиям вашей кафедры;
- использовали при выполнении заданий рекомендованную и дополнительную литературу;
- при выполнении теоретических и практических заданий продемонстрировали высокий уровень владения материалом, умение анализировать и делать выводы, проявили творческий подход;
- выполнили работу без ошибок.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582883 (дата обращения: 11.05.2026).
2. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук- 2-е издание - Москва:Дашков и К, 2021- 343с Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=370984
3. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] /И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий - Москва:Юрайт, 2022- 247с Режим доступа: https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-493940
4. Шарков, Ф.И. Деловые коммуникации: учебник [Электронный ресурс] / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова - Москва:КноРус, 2022- 222с- Режим доступа: https://book.ru/books/943685

8.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В. — Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24892
2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
3. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
4. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.
5. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und uberzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
6. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK: Random House, 2008.
7. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.
8. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.
9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.
10. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.

8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

Сайт научной библиотеки СЗИУ http://nwipa.ru

1. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
2. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

3. Научн-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»

4. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»

5. Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

6. Англоязычные ресурсы EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно–популярных журналов.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии http://lms.ranepa.ru, а также через сайт научной библиотеки https://sziu-lib.ranepa.ru/ к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. https://ibooks.ru/
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. https://e.lanbook.com
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. https://iprbooks.ru
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. https://urait.ru
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. https://znanium.com
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. https://www.book.ru

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома *«Библиотека Гребенникова»*
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании *«Ивис»*
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Ккупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Аноглоязычные ресурсы.

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/