Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.09 Деловые коммуникации в профессиональной сфере
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование специальности)

Управление социальной сферой
на государственном и муниципальном уровне
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2027

Чебоксары

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E49A235532F725E4778E40177F039EE7
Владелец: Ильина Любовь Николаевна
Действителен: с 08.05.2026 до 01.08.2027

Автор-составитель:
к. филос. н., декан факультета «Управление и экономика» Малышкина Наталья Александровна

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, кандидат исторических наук, Петухов А.В.

Рабочая программа дисциплины Б1.О.09. Деловые коммуникации в профессиональной сфере рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления,
протокол от 31 августа 2026 г. № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным заданиям
6. Формы промежуточной аттестации по дисциплине, типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания
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.09. Деловые коммуникации в профессиональной сфере обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.2	УК-1.2 Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	З-1. Знает методологию критического анализа научных источников и критерии их оценки У-3. Умеет аргументированно представлять варианты решения проблемной ситуации в формате, адаптированном под целевую аудиторию, с опорой на структурированные данные и критический разбор источников
	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3	УК-3.3 Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия	У-2. Умеет выбирать и адаптировать коммуникативные стратегии с учётом прогнозируемых последствий
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном	УК-4.1	УК-4.1. Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и	З-1. Знает содержание современных приемов и технологий деловой коммуникации У-2. Умеет строить и использовать типовые модели использования технологий деловой

		(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия		академической среде на русском языке	коммуникации в управленческой деятельности

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 37 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 14 ак.час на лекции и 14 ак.час на практические занятия, 71 а.ч. на самостоятельную работу обучающихся, 9 часа на контроль.

Б1.О.09 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» изучается на 1 курсе во 2 семестре – форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

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.	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы.	18	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	14	Тестирование Опрос
Тема 2.	Вербальная коммуникация в	18	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	14	Тестирование

	деловом общении. Культура письменной деловой речи Деловые коммуникации в цифровую эпоху.													Опрос
Тема 3.	Личность как субъект деловых коммуникаций Переговоры как способ деловых коммуникаций.	22	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	14	Тестирование Опрос
Тема 4.	Управление внутренними коммуникациями в организации Управление внешними коммуникациями в организации.	22	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	14	Тестирование Опрос
Тема 5.	Особенности деловых коммуникаций на иностранном языке.	19	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	15	Тестирование Опрос
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		108	14	0	0	14	0	0	0	9	0	0	71	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).
ИК – индивидуальные консультации.
КСР – контроль самостоятельной работы
КЭ – консультации перед экзаменом
Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий
СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.
СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.
СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. УК-1.2, УК-4.1

Теория коммуникации: краткий экскурс в историю (античный, средневековый и новоевропейский периоды). Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации. Социокультурные основы деловых коммуникаций. Деловые коммуникации как практически-прикладная наука и учебная дисциплина: ее предмет, методы, задачи. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации: Л.С. Выготский, Л. Витгенштейн, Р. Лангакер, Б.М. Величковский, Ч. Филлмор, П. Бергер, Т. Лукман, Ю. Хабермас, М. Кастельс. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент». Стратегическое и тактическое управление коммуникациями. Коммуникационная политика. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация. Типологические модели коммуникационного менеджмента: концепция пропаганды, теории «паблик рилейшнз» (Айви Ли, Э. Бернайс, С. Блэк, Дж. Грунинг). Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

Коммуникация как социальный процесс. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Символический характер коммуникации. Функции коммуникации. Каналы коммуникации. Виды коммуникации: информативная, аффективно-оценочная, рекреативная, убеждающая, ритуальная. Формы деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация. Модели коммуникации: линейные модели (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер), циклические модели (У. Шрамм, М. Дефлер), нелинейные модели (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин), сетевые модели (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская). Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. Этические особенности коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Культура письменной деловой речи. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. УК-3.3, УК-4.1

Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Типы речи Формы существования языка. Стили литературного языка. Научный язык. Официальный деловой язык. Художественный и публицистический стили. Нелитературные формы языка: жаргон и сленг. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Эффективное ведение диалога с деловым партнером. Эмпатия и умение слушать. Нерефлексивное и рефлексивное слушание; активное и пассивное слушание. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления. Способы достижения эффективности аргументации. Деловая

беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Особенности участия в пресс-конференции. Презентация: цели, этапы подготовка.

Основные виды документов, используемых участниками деловых коммуникаций. Основы деловой речи и язык служебных документов. Стиль служебных документов: нормативные требования и реальность. Организационно-правовая, распорядительная и справочная документация. Административный речевой этикет. Орфографические и пунктуационные нормы современного литературного языка в контексте деловых коммуникаций. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации. Приемы составления писем и ведение деловой переписки. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Культура письменной деловой речи государственного служащего. Этика делового общения в электронной переписке.

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров встреч, конференций, форумов в формате аудио- и видеосовещаний и др. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций. Переговоры как способ деловых коммуникаций. УК-1.2, УК-4.1

Личность как субъект общения. Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Акцентуации характера. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации. Выработка личного «коммуникативного стиля». Коммуникативная компетентность и показатели ее оценивания. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

Общая характеристика ведения деловых переговоров. Вертикальные и горизонтальные связи партнеров по деловым переговорам. Структура деловых переговоров. Основные блоки модели управления переговорным процессом. Особенности подготовки к переговорам. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров. Основные проблемы ведения деловых переговоров. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров. Логика и аргументация в деловой коммуникации. Культура ведения полемики. Восприятие и понимание партнера по переговорам. Манипуляции и защита от них. Рекомендации эффективного ведения деловых переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Подготовка и организация деловых переговоров органами власти исходя из требований международного протокола. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров. Протокольная структура переговоров с зарубежными партнерами в органах государственной и муниципальной службы. Значение переговоров как способа

в разрешении коммуникационных конфликтов.

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации. Управление внешними коммуникациями в организации. УК-3.3, УК-4.1.

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Теория транзактного анализа Э. Берна. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

Тема 5. Особенности деловых коммуникаций на иностранном языке УК-3.3, УК-4.1.

Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общения на иностранном языке.

Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами. Правила

оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише и устойчивые выражения и словосочетания. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентации на иностранном языке. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.09 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют 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 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 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 предложенных вариантов	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 варианты 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 правильных ответов из нескольких предложенных вариантов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	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).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из 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.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность букв/ цифр

		3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
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. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
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.

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.09 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе контрольные задания):

опрос, тестирование.

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

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. УК-1.2, УК-4.1

УК-1.2

Задания открытого типа

Назовите один типичный барьер в деловой коммуникации и кратко (одним предложением) предложите способ его преодоления на основе принципов профессионального взаимодействия.

Задания комбинированного типа

Какой из способов разрешения конфликта в рабочей команде наиболее соответствует нормам деловой коммуникации: а) публичное обсуждение претензий при всех сотрудниках; б) личная беседа с фиксацией договорённостей; в) игнорирование проблемы до её самостоятельного исчезновения? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы эффективного информационного обмена.

УК-4.1

Задания открытого типа

Укажите одну стандартную речевую формулу на русском языке, уместную в начале официального письма научному руководителю, и кратко поясните её функцию (одним предложением).

Задания комбинированного типа

Какой вариант формулировки просьбы в служебной записке наиболее соответствует нормам деловой коммуникации: а) «Сделайте, пожалуйста, отчёт побыстрее»; б) «Прошу подготовить отчёт по проекту до 15 октября в формате PDF и направить мне на электронную почту»; в) «Отчёт нужен срочно, иначе будут проблемы»? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы ясности и уважительного тона в профессиональной среде.

Задания закрытого типа

УК-1.2

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Выберите верное определение деловых коммуникаций:

А) Неформальное общение коллег в нерабочее время.

Б) Процесс обмена информацией между субъектами профессиональной деятельности, направленный на решение рабочих задач и достижение организационных целей.

В) Передача любых сведений от одного человека к другому без учёта контекста.

Г) Публичное выступление перед широкой аудиторией вне профессиональной среды.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие из перечисленных форм относятся к деловым коммуникациям в профессиональной сфере? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Совещание по проекту с участием руководителей отделов.
2. Переписка по электронной почте по вопросам согласования сроков.
3. Дружеский разговор двух сотрудников о планах на выходные.
4. Презентация результатов работы перед заказчиком.
5. Личное сообщение в мессенджере о самочувствии коллеги.
6. Оформление служебной записки о необходимости закупки оборудования.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите элементы структуры деловой коммуникации с их примерами:

Элемент структуры	Пример
1) Отправитель	А) Текст письма с просьбой согласовать правки
2) Сообщение	Б) Руководитель отдела, инициирующий обсуждение
3) Канал передачи	В) Корпоративная электронная почта
4) Получатель	Г) Ведущий специалист, которому адресовано письмо

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите этапы подготовки к деловой встрече в правильной последовательности:

1. Сбор и анализ информации по теме встречи из доступных источников.
2. Определение цели встречи и ключевых вопросов для обсуждения.
3. Согласование времени и места встречи с участниками.
4. Подготовка материалов (презентации, раздаточных листов, проекта решения).
5. Формулирование возможных вариантов решения обсуждаемой проблемы.

УК-4.1

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой из вариантов отражает ключевой принцип организации коммуникативного взаимодействия в профессиональной среде?

А) Использовать максимально сложные термины, чтобы подчеркнуть экспертность.
Б) Строить общение так, чтобы смысл был понятен собеседнику, а цель коммуникации — достигнута при соблюдении норм русского литературного языка и делового этикета.
В) Передавать информацию в свободной форме без учёта роли и позиции собеседника.
Г) Ориентироваться только на собственные предпочтения в стиле общения.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие действия помогают организовать эффективное коммуникативное взаимодействие на русском языке в академической среде? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Заранее сформулировать цель встречи или письма и основные тезисы.
2. Использовать разговорные и просторечные выражения, чтобы звучать «ближе к аудитории».
3. Учитывать статус и роль собеседника (преподаватель, одногруппник, научный руководитель).
4. Подбирать языковые средства в соответствии с жанром (эссе, доклад, письмо, сообщение в чате учебной группы).
5. Игнорировать обратную связь, если она кажется субъективной.
6. Следить за логикой изложения и корректностью формулировок, избегать двусмысленности.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите жанр коммуникации с его основной задачей в академической/профессиональной среде:

Жанр	Задача
1) Деловое письмо	А) Представить результаты работы, обосновать выводы и ответить на вопросы комиссии
2) Доклад на семинаре	Б) Оперативно согласовать детали, задать короткий уточняющий вопрос, зафиксировать промежуточное решение
3) Сообщение в рабочем чате	В) Официально запросить информацию, сообщить о проблеме или предложить решение в письменной форме
4) Защита курсовой работы	Г) Раскрыть тему по плану, привести аргументы и примеры, уложиться в регламент

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги подготовки к академическому выступлению (докладу на семинаре) в правильной последовательности, чтобы коммуникация была эффективной:

1. Отрепетировать выступление вслух, проверить тайминг и формулировки.
2. Определить цель доклада и целевую аудиторию (студенты, преподаватель, смешанная группа).

3. Подобрать источники, отобрать и структурировать материал, выделить главные тезисы и аргументы.
4. Сформулировать заголовок и план выступления, распределить материал по смысловым блокам.

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Культура письменной деловой речи. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. УК-3.3, УК-4.1

УК-3.3

Задания открытого типа

Назовите один цифровой инструмент для координации командных задач и кратко (одним предложением) объясните, как он помогает избежать потери информации в деловой переписке.

Задания комбинированного типа

Какой способ фиксации итогов онлайн-совещания лучше всего демонстрирует навыки организатора: а) запомнить основные пункты и рассказать коллегам позже; б) вести краткий протокол в общем документе прямо во время встречи; в) попросить одного из участников прислать свои заметки после встречи? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принцип прозрачности и своевременности в командном взаимодействии.

УК-4.1

Задания открытого типа

Предложите одну стандартную формулировку на русском языке для запроса обратной связи по проекту в рабочей переписке и кратко (одним предложением) обозначьте её коммуникативную цель.

Задания комбинированного типа

Какой вариант сообщения в рабочем чате оптимально организует взаимодействие с командой: а) «Кто-нибудь, сделайте отчёт, срочно!»; б) «Прошу Ивана подготовить черновик отчёта до 14:00, Марию — сверить цифры и прислать правки до 15:30»; в) «Отчёт нужен, когда будет время»? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы чёткого распределения задач и соблюдения делового этикета в цифровой среде.

Задания закрытого типа

УК-3.3

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой приём в письменной деловой коммуникации лучше всего помогает организатору команды избежать разночтений и сфокусировать участников на задачах?

А) Использовать эмоционально окрашенные формулировки, чтобы мотивировать команду.

Б) Писать длинные письма «обо всём сразу», чтобы ничего не упустить.

В) Чётко выделять цель, сроки и ответственных в первых строках сообщения, применять маркированные списки и заголовки.
Г) Писать в разговорном стиле, чтобы звучать «дружелюбнее».

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие действия демонстрируют поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия в цифровой среде? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Отправляет в общий чат одно сообщение с 5 разными задачами без указания сроков и ответственных.
2. Перед стартом проекта рассылает участникам краткое описание ролей, сроков, каналов связи и формата отчётов.
3. В переписке формулирует чёткие вопросы с вариантами выбора («А/Б/В») или дедлайном ответа («Ответьте до 15:00»).
4. Игнорирует сообщения участников, чтобы не отвлекаться от своих задач.
5. Фиксирует итоги онлайн-совещания и рассылает протокол с перечнем решений и ответственных.
6. Использует разные каналы под разные типы задач (задачи — в трекере, срочные уточнения — в чате, документы — в облачной папке) и сообщает команде правила работы с ними.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите типичную проблему командного взаимодействия с организационным решением, которое помогает её устранить:

Проблема	Решение
1) Участники не понимают, кто за что отвечает и когда ждать результат.	А) Ввести единый шаблон письма/карточки задачи: «Задача — Срок — Ответственный — Результат».
2) Важные сообщения теряются в длинном чате, команда пропускает дедлайны.	Б) Разнести типы коммуникаций по каналам: задачи — в трекере, оперативные уточнения — в чате, итоги — в протоколе.
3) На онлайн-встрече одновременно говорят несколько человек, обсуждение идёт по кругу.	В) Назначить модератора встречи, использовать повестку и таймер на каждый пункт, фиксировать решения в реальном времени.
4) В письмах много «воды», из текста сложно вычленить главное.	Г) Применять правило «главное — в начало»: цель, срок, действие — в первых 2–3 строках; далее — обоснование и детали.

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги организатора при запуске командного проекта в цифровой среде в правильной последовательности, чтобы взаимодействие было максимально эффективным:

1. Провести установочную встречу, озвучить цель, роли, правила коммуникации и каналы связи.
2. Сформулировать цель проекта, ожидаемый результат и основные этапы.

3. Зафиксировать договорённости в виде краткого протокола и разослать его участникам.
4. Определить состав команды, распределить роли и зоны ответственности.
5. Создать рабочие пространства (чат, трекер задач, папку с документами) и настроить доступы.

УК-4.1

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой речевой приём в деловой переписке максимально соответствует нормам культуры письменной деловой речи и помогает организовать взаимодействие с адресатом?

А) Начать письмо с эмоционального восклицания, чтобы сразу привлечь внимание.
Б) Сразу сформулировать цель письма и ожидаемое действие от адресата в первых 1–2 предложениях.
В) Привести длинную предысторию вопроса, чтобы адресат точно всё понял.
Г) Использовать разговорные слова и сокращения, чтобы звучать неформально и дружелюбно.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие языковые и организационные приёмы помогают эффективно выстроить коммуникативное взаимодействие на русском языке в профессиональной и академической среде? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Использовать канцеляризмы и громоздкие конструкции, чтобы письмо выглядело «официальнее».
2. Применять чёткие формулировки без двусмысленности: «Прошу подтвердить до 15:00», «Прилагаю файл с расчётами».
3. Учитывать статус и роль адресата и подбирать соответствующий тон и формулы вежливости.
4. Отправлять одно и то же сообщение в разные каналы (почта, чат, мессенджер), чтобы точно дошло.
5. Структурировать текст: выделять смысловые блоки, использовать списки и подзаголовки.
6. Включать в официальное письмо личные комментарии и бытовые детали, чтобы установить контакт.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите ситуацию коммуникации с наиболее уместной формулой речевого этикета на русском языке:

Ситуация	Формула речевого этикета
1) Запрос информации у преподавателя по курсовой работе	А) «Коллеги, прошу подтвердить участие в совещании завтра до 17:00. Прикладываю повестку.»
2) Обращение к руководителю с просьбой согласовать документ	Б) «Уважаемый [Имя Отчество], прошу уточнить требования к оформлению списка литературы для курсовой работы. Заранее благодарю.»
3) Приглашение коллег к	В) «Прошу согласовать прилагаемый проект приказа. Готов

участию во внутреннем совещании	оперативно внести правки по вашим замечаниям.»
4) Благодарность научному руководителю за консультацию	Г) «Благодарю Вас за консультацию и ценные рекомендации — они очень помогли в работе над курсовой.»

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги подготовки и отправки официального письма в правильной последовательности, чтобы коммуникация была эффективной и соответствовала нормам деловой речи:

1. Сформулировать цель письма и желаемый результат (что должен сделать адресат).
2. Написать текст письма, соблюдая нормы официально-делового стиля, и структурировать его (вступление, основная часть, заключение).
3. Проверить письмо на ошибки, двусмысленности и избыточность формулировок.
4. Определить адресата, его роль и возможные ожидания от письма.
5. Отправить письмо и зафиксировать факт отправки (сохранить копию, при необходимости — запросить уведомление о прочтении).

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций Переговоры как способ деловых коммуникаций. УК-1.2, УК-4.1

УК-1.2

Задания открытого типа

Назовите один приём активного слушания, уместный в деловых переговорах, и кратко (одним предложением) поясните, как он помогает выявить скрытые интересы партнёра.

Задания комбинированного типа

Какой шаг лучше предпринять при возникновении тупика в переговорах: а) настаивать на своей позиции, чтобы показать твёрдость; б) предложить сделать паузу и вернуться к обсуждению с новыми вариантами решений; в) перевести разговор на другую тему, чтобы снять напряжение? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принцип поиска взаимовыгодных альтернатив в переговорном процессе.

УК-4.1

Задания открытого типа

Приведите одну этикетную фразу на русском языке, уместную для завершения деловых переговоров, и кратко (одним предложением) укажите её коммуникативную функцию.

Задания комбинированного типа

Какой вариант обращения к партнёру в начале переговорной встречи наиболее соответствует нормам профессиональной коммуникации: а) «Привет, давайте сразу к делу»; б) «Добрый день, благодарю за возможность обсудить проект, предлагаю начать с повестки»; в) «Надеюсь, вы подготовились и сможете сразу дать нужные цифры»? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы уважительного тона и структурирования делового взаимодействия.

Задания закрытого типа

УК-1.2

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой приём в деловых переговорах позволяет критически проанализировать позицию партнёра и на этой основе предложить взаимоприемлемое решение?

А) Игнорировать аргументы партнёра, чтобы быстрее навязать свою точку зрения.

Б) Использовать технику активного слушания и задавать уточняющие вопросы, чтобы выявить интересы и скрытые мотивы партнёра.

В) Сразу предлагать компромисс, не разбираясь в сути требований другой стороны.

Г) Делать акцент на эмоциях, чтобы склонить партнёра к принятию решения.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие источники информации целесообразно использовать студенту-гуманитарию для разработки вариантов решения проблемной ситуации в деловых переговорах? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Официальные документы компании (регламенты, должностные инструкции, договоры) — чтобы понимать рамки допустимых решений.
2. Слухи и неформальные разговоры коллег — как самый оперативный способ узнать «правду».
3. Научные статьи и учебники по психологии и теории переговоров — для опоры на проверенные модели и тактики.
4. Личный опыт из бытовых споров — как универсальная база для любых переговоров.
5. Открытые отраслевые отчёты и кейсы компаний — чтобы учитывать рыночный контекст и примеры решений.
6. Соцсети и комментарии пользователей под новостями — как репрезентативный источник данных о позиции сторон.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите типичную проблемную ситуацию в переговорах с методом её анализа и возможным вариантом решения:

Проблемная ситуация	Метод анализа и вариант решения
1) Партнёр выдвигает завышенные требования, но не объясняет, почему они важны.	А) Применить метод «разделения интересов и позиций»: зафиксировать заявленные требования, затем через вопросы выявить базовые интересы (сроки, бюджет, репутация). На этой основе предложить альтернативные варианты, которые закрывают интересы, но не требуют изначальных условий.
2) В команде переговорщиков нет единого понимания целей, позиции «плавают».	Б) Провести внутреннюю координацию до переговоров: зафиксировать общую цель, распределить роли, подготовить «шпаргалку» с ключевыми аргументами и границами уступок. Это снизит риски противоречивых заявлений.
3) Стороны зашли в	В) Провести семантический разбор понятий: выписать ключевые

тупик из-за разных трактовок терминов (например, «сроки», «качество», «объём»).	термины, согласовать определения и зафиксировать их письменно. Это устраняет ложные конфликты из-за непонимания.
4) Одна из сторон эмоционально реагирует на предложения, переговоры становятся конфронтационными.	Г) Применить техники деэскалации: признать эмоции («Вижу, что этот пункт для вас чувствителен»), отделить эмоции от фактов, предложить перерыв или «пакетное» решение, где спорный пункт компенсируется другими выгодами.

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги алгоритма разработки вариантов решения проблемной ситуации в деловых переговорах в правильной последовательности:

1. Собрать и критически оценить доступные источники информации (документы, регламенты, открытые данные, мнения экспертов).
2. Сформулировать 3–5 альтернативных вариантов решения, которые учитывают интересы обеих сторон и укладываются в организационные рамки.
3. Чётко описать проблемную ситуацию: кто участвует, какие позиции и интересы заявлены, какие факты и ограничения известны.
4. Протестировать варианты на реалистичность: проверить соответствие внутренним регламентам, бюджету, срокам, юридическим нормам; исключить заведомо невыполнимые.
5. Определить критерии оценки вариантов (скорость реализации, стоимость, риски, удовлетворённость сторон).

УК-4.1

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой речевой приём в деловых переговорах помогает организовать взаимодействие и демонстрирует уважение к позиции партнёра на русском языке?

А) Сразу настаивать на своём варианте, чтобы не терять время.

Б) Использовать формулу «Правильно ли я понимаю, что…», чтобы уточнить позицию собеседника и избежать искажений.

В) Перебивать собеседника, если видите логическую ошибку в его словах.

Г) Говорить максимально общими фразами, чтобы оставить пространство для манёвра.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие действия помогают организовать и поддерживать продуктивную коммуникацию в академической и профессиональной среде на русском языке? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Заранее продумывать структуру выступления или письма: вступление — основная часть — вывод.
2. Использовать профессиональный жаргон даже при общении с неспециалистами, чтобы звучать компетентно.
3. Учитывать аудиторию: подбирать лексику и стиль в зависимости от статуса и уровня подготовки собеседников.

4. Игнорировать невербальные сигналы (мимику, паузы, интонацию), сосредоточившись только на словах.
5. Применять этикетные формулы вежливости, соответствующие ситуации («Прошу уточнить…», «Благодарю за пояснение…»).
6. Избегать уточняющих вопросов, чтобы не показаться недостаточно компетентным.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите коммуникативную цель с подходящей речевой формулой на русском языке, уместной в деловой или академической среде:

Коммуникативная цель	Речевая формула
1) Запросить уточнение по заданию научного руководителя	А) «Предлагаю рассмотреть следующий вариант решения:…»
2) Предложить вариант решения проблемы на совещании	Б) «Прошу уточнить требования к объёму и структуре курсовой работы.»
3) Вежливо выразить несогласие с аргументом коллеги	В) «Спасибо за ваше предложение. Позвольте предложить альтернативный взгляд:…»
4) Подтвердить получение информации и готовность действовать	Г) «Благодарю за письмо. Задание получено, приступаю к выполнению.»

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги подготовки к участию в деловых переговорах в правильной последовательности, чтобы коммуникативное взаимодействие было максимально эффективным:

1. Продумать возможные варианты решений и аргументы «за» и «против» каждого из них.
2. Изучить информацию о партнёрах: их позиции, интересы, возможные возражения.
3. Определить свою цель переговоров и границы допустимых уступок.
4. Составить список ключевых тезисов и речевых формул, которые помогут структурировать высказывания и поддерживать уважительный тон.
5. Проанализировать доступные материалы по теме (документы, регламенты, переписку).

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации Управление внешними коммуникациями в организации. УК-3.3, УК-4.1

УК-3.3

Задания открытого типа

Назовите один инструмент для синхронизации внутренних коммуникаций в команде и кратко (одним предложением) объясните, как он помогает координатору отслеживать выполнение задач.

Задания комбинированного типа

Какой способ информирования команды о срочном изменении в проекте лучше демонстрирует навыки организатора: а) написать одно общее сообщение в чат без

структуры; б) отправить структурированное письмо с пометкой «Важно», приложить обновлённый план и указать ответственных; в) рассказать только руководителям отделов, чтобы они сами донесли информацию? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принцип прозрачности и адресности в командном взаимодействии.

УК-4.1

Задания открытого типа

Укажите одну стандартную речевую формулу на русском языке, уместную в официальном письме при согласовании сроков с внешним партнёром, и кратко (одним предложением) назовите её основную коммуникативную функцию.

Задания комбинированного типа

Какой вариант формулировки запроса к смежному отделу лучше соответствует нормам профессиональной коммуникации: а) «Скиньте данные как можно быстрее»; б) «Прошу направить актуальные данные по проекту до 12:00 завтрашнего дня для подготовки отчёта»; в) «Почему до сих пор нет данных, это тормозит всю работу»? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы уважительного тона и чёткой постановки задачи в деловой переписке.

Задания закрытого типа

УК-3.3

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой инструмент координации командного взаимодействия наиболее эффективен для синхронизации внутренних коммуникаций в проектной команде?

А) Единая доска задач (таск-трекер) с прозрачными статусами, сроками и ответственными.
Б) Личные напоминания каждому сотруднику в мессенджере.
В) Устное озвучивание задач на лету без фиксации.
Г) Рассылка одного письма «всем сразу» без структуры.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие действия демонстрирует эффективный организатор при управлении внутренними и внешними коммуникациями? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Прописывает правила коммуникации: какие каналы для каких типов сообщений (задачи — в трекере, срочные вопросы — в чате, официальные письма — на почту).
2. Передаёт важную информацию только устно, чтобы «не плодить документы».
3. Регулярно собирает обратную связь от команды и внешних партнёров, чтобы корректировать формат и частоту коммуникаций.
4. Игнорирует конфликты в чатах, считая, что сотрудники сами разберутся.
5. Согласовывает ключевые сообщения с заинтересованными сторонами до публикации, чтобы избежать противоречий.
6. Отправляет одни и те же сообщения во все каналы подряд, чтобы точно дошло.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите тип коммуникации с задачей координатора и примером действия, которое демонстрирует эффективное управление взаимодействием:

Тип коммуникации	Задача координатора	Пример действия
1) Внутренняя горизонтальная (между отделами)	А) Обеспечить согласованность позиций и избежать противоречивых сообщений вовне	I) Провести кросс-функциональную встречу, зафиксировать договорённости в общем документе, назначить ответственных за исполнение
2) Внутренняя вертикальная (руководитель — подчинённый)	Б) Обеспечить прозрачность задач, контроль сроков и понятные критерии результата	II) Поставить задачу в трекере с чётким описанием, сроком и ожидаемым результатом; запланировать короткий контрольный созвон
3) Внешняя (с партнёрами/клиентами)	В) Снизить риски недопонимания и репутационных потерь из-за несогласованных заявлений	III) Подготовить единый шаблон ответа на типовые запросы, согласовать формулировки с юридическим отделом и PR, вести историю обращений
4) Кризисная внешняя (в условиях ЧП или негатива)	Г) Быстро собрать достоверную информацию, дать чёткие инструкции и контролировать сообщения от лица организации	IV) Запустить протокол: собрать оперативную группу, подготовить официальное заявление, назначить ответственного за комментарии, фиксировать все обращения

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги координатора при запуске кросс-функционального проекта (с участием нескольких отделов и внешнего партнёра) в правильной последовательности, чтобы коммуникационное взаимодействие было максимально эффективным:

1. Настроить общие рабочие пространства (чат, трекер задач, папка с документами), выдать доступы, зафиксировать правила использования каналов.
2. Провести установочную встречу с внутренними командами и внешним партнёром, озвучить цель, роли, правила взаимодействия и формат отчётности.
3. Определить цель проекта, ключевые результаты, сроки и список вовлечённых подразделений и внешних сторон.
4. Зафиксировать итоги встречи в протоколе, разослать его участникам и поставить контрольные задачи в трекере.
5. Провести предварительные короткие встречи с руководителями подразделений, чтобы согласовать участие, ресурсы и возможные риски.

УК-4.1

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой приём в деловой переписке помогает организовать коммуникативное взаимодействие и избежать разночтений при передаче поручений внутри организации?

А) Изложить поручение одним длинным абзацем, чтобы сохранить целостность мысли.

Б) Использовать маркированный или нумерованный список для фиксации конкретных действий, сроков и ответственных.

В) Применить эмоционально окрашенные формулировки, чтобы подчеркнуть важность задачи.

Г) Ограничиться фразой «Нужно сделать всё как можно скорее» без уточнения деталей.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие практики помогают эффективно организовать коммуникативное взаимодействие при работе с внутренними и внешними аудиториями на русском языке? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Адаптировать стиль и терминологию под аудиторию: для коллег использовать профессиональную лексику, для внешних партнёров — более нейтральные формулировки.
2. Отправлять одно и то же сообщение во все каналы подряд (почта, чат, мессенджер), чтобы точно дошло.
3. Заранее согласовывать ключевые формулировки с заинтересованными подразделениями, если сообщение затрагивает интересы нескольких сторон.
4. Игнорировать обратную связь, чтобы не затягивать процесс согласования.
5. Использовать стандартные речевые клише официально-делового стиля («Прошу подтвердить…», «Направляю на согласование…»), чтобы сообщения были предсказуемы и понятны.
6. Включать в официальные письма личные комментарии и бытовые детали, чтобы звучать дружелюбнее.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите тип аудитории и рекомендуемый подход к формулированию сообщения на русском языке для организации эффективного взаимодействия:

Тип аудитории	Подход к формулированию сообщения
1) Внутренние сотрудники (коллеги из смежного отдела)	А) Максимально нейтральный тон, чёткие факты, ссылки на регламенты или договоры, избегание двусмысленностей; при необходимости — согласование формулировок с юридическим отделом.
2) Внешний партнёр (подрядчик)	Б) Использование профессиональной лексики и сокращений, принятых в компании; акцент на оперативности и интеграции в текущие процессы; допустимо использование внутренних шаблонов и ссылок на корпоративную базу знаний.
3) Руководство (топ-менеджмент)	В) Краткость, фокус на сути и последствиях: «проблема — решение — сроки — ресурсы»; минимум деталей, максимум выводов; структурирование в виде тезисов или таблицы.
4) Студенты/практиканты (академическая аудитория)	Г) Простой язык без излишнего канцелярита; объяснение терминов при первом упоминании; примеры и пошаговые инструкции; акцент на целях и ожидаемых результатах.

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги подготовки и проведения внутреннего информационного совещания в правильной последовательности, чтобы коммуникативное взаимодействие было максимально эффективным:

1. Разослать участникам повестку с темами, таймингом и материалами для предварительного ознакомления.
2. Определить цель совещания и список участников с их ролями (докладчики, эксперты, принимающие решения).
3. Зафиксировать итоги в протоколе: решения, ответственные, сроки; разослать протокол участникам.
4. Провести совещание, модерируя обсуждение: следить за регламентом, фиксировать тезисы, не допускать ухода от темы.
5. Подготовить краткие материалы (слайды, тезисы, ссылки) под каждый пункт повестки, выделить главное.

Тема 5. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке. УК-3.3, УК-4.1

УК-3.3

Задания открытого типа

Назовите один приём, который организатор может использовать на международной онлайн-встрече для проверки понимания участниками ключевых решений, и кратко (одним предложением) поясните его пользу для координации команды.

Задания комбинированного типа

Какой шаг координатора лучше всего снизит риски недопонимания в многоязычной команде: а) говорить только на иностранном языке, чтобы все подтягивали уровень; б) заранее разослать глоссарий терминов и ключевые тезисы на двух языках; в) полагаться на спонтанные уточнения в ходе обсуждения? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принцип проактивной организации взаимодействия в межкультурной среде.

УК-4.1

Задания открытого типа

Укажите одну речевую формулу на русском языке, которую координатор может использовать, чтобы запросить у коллеги пояснение англоязычного термина, и кратко (одним предложением) сформулируйте её коммуникативную цель.

Задания комбинированного типа

Какой вариант сообщения в рабочем чате оптимально организует взаимодействие при работе с англоязычными материалами: а) «Переведите это сами, там несложно»; б) «Прошу кратко пояснить на русском суть абзаца про KPI — нужно для повестки встречи»; в) «Не понимаю, скиньте нормальный текст»? Обоснуйте выбор одним предложением, опираясь на принципы уважительного тона и чёткой постановки задачи в профессиональной коммуникации.

Задания закрытого типа

УК-3.3

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой приём на международной встрече помогает координатору команды избежать недопонимания из-за культурных и языковых различий и организовать чёткое взаимодействие?

А) Говорить максимально быстро, чтобы успеть озвучить все идеи.

Б) Сразу переходить к деталям, не тратя время на «формальности».

В) В начале встречи кратко проговорить правила взаимодействия: язык обсуждения, формат вопросов, как фиксировать решения, кто модерирует.

Г) Полагаться на интуицию и импровизацию, чтобы создать непринуждённую атмосферу.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие действия координатора способствуют эффективному командному взаимодействию при ведении деловой коммуникации на иностранном языке? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Подготовить и заранее разослать участникам глоссарий ключевых терминов на двух языках (родной + иностранный), чтобы выровнять понятийное поле.
2. Назначить в команде «языкового помощника» (человека, который при необходимости поясняет формулировки) и обозначить его роль до встречи.
3. Использовать только сложные академические формулировки, чтобы звучать профессионально.
4. Планировать дополнительное время на обсуждение, учитывая, что участникам с неродным языком нужно больше времени на формулирование мыслей.
5. Не фиксировать итоги письменно, чтобы не замедлять процесс.
6. Применять визуальные опоры (схемы, списки, таймлайн) и дублировать ключевые пункты на слайдах, чтобы компенсировать языковой барьер.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите проблему в межъязыковых деловых коммуникациях с организационным решением, которое помогает её устранить:

Проблема	Решение
1) Участники из разных культур по-разному интерпретируют «срочность» и «гибкость сроков».	А) Ввести единый шаблон задачи/поручения: «Что — к какому сроку — в каком формате — кто ответственный», и зафиксировать его в правилах команды.
2) На встрече одновременно говорят несколько человек, часть участников не успевает сформулировать мысль на иностранном языке.	Б) Назначить модератора, использовать правило «один говорит — все слушают», давать каждому 1–2 минуты на выступление, фиксировать тезисы в общем документе в реальном времени.
3) В переписке возникают двусмысленности из-за неточных переводов или сленга.	В) Согласовать и разослать список «запрещённых сокращений» и список утверждённых терминов; в письмах избегать идиом и сленга, дублировать ключевые мысли простыми формулировками.
4) Члены команды по-разному понимают роли и ожидания от участия в проекте.	Г) Провести установочную встречу, зафиксировать роли (лидер, эксперт, фасилитатор, секретарь), правила коммуникации и критерии результата; оформить это в виде краткой памятки на двух языках.

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги координатора при подготовке к онлайн-встрече международной команды (участники говорят на разных языках) в правильной последовательности, чтобы взаимодействие было максимально эффективным:

1. Разослать повестку с таймингом, темами и материалами для предварительного ознакомления (в том числе глоссарий терминов).
2. Определить цель встречи, ожидаемые результаты и список участников с их ролями (докладчики, переводчики/языковые помощники, секретарь).
3. Выбрать платформу, проверить доступность синхронного перевода (если нужен), настроить доступы и протестировать звук/видео.
4. Провести встречу, модерируя обсуждение: следить за регламентом, фиксировать решения в общем документе, при необходимости давать паузы для перевода или уточнения формулировок.
5. Зафиксировать итоги: решения, задачи, сроки, ответственных; перевести ключевые пункты на основные языки участников и разослать протокол.\

УК-4.1

1. Вопрос закрытого типа с одним вариантом ответа

Какой приём при организации совместной работы над проектом (в том числе с партнёрами, использующими иностранный язык) помогает обеспечить понятность и однозначность поручений на русском языке и тем самым организовать эффективное взаимодействие?

А) Использовать в заданиях иностранные термины без пояснений, чтобы звучать современно.

Б) Формулировать задачу по принципу «что сделать — к какому сроку — в каком формате — кому передать результат», чётко и без двусмысленностей.

В) Описывать задачу максимально общими словами, оставляя простор для интерпретации.

Г) Писать длинные сообщения с рассуждениями, чтобы адресат лучше понял контекст.

2. Вопрос закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

Какие практики помогают организовать коммуникативное взаимодействие в академической и профессиональной среде на русском языке при работе над международным проектом? (Выберите все подходящие варианты.)

1. Составлять краткие памятки и инструкции на русском языке с пояснением ключевых терминов, используемых в проекте (включая иностранные слова).
2. Отправлять участникам только исходные англоязычные документы без комментариев, полагая, что все разберутся самостоятельно.
3. При обсуждении на русском языке избегать идиом, жаргона и двусмысленных формулировок, отдавать предпочтение простым и точным конструкциям.
4. Фиксировать итоги обсуждений в письменном виде: решения, задачи, сроки, ответственных — и рассылать протокол на русском языке.
5. Использовать сокращения и аббревиатуры без расшифровки, если они приняты в международной практике.
6. Предусматривать время на уточнение формулировок и проверку понимания: например, просить участников кратко перефразировать задачу своими словами.

3. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите коммуникативную ситуацию в международном проекте с оптимальной речевой стратегией на русском языке, которая помогает организовать взаимодействие и избежать недопонимания:

Коммуникативная ситуация	Речевая стратегия на русском языке
1) Постановка задачи участнику, для которого русский — неродной язык	А) «Пожалуйста, кратко перефразируйте задачу своими словами, чтобы убедиться, что мы одинаково понимаем цель и результат.»
2) Уточнение у иностранного партнёра деталей по электронной почте	Б) «Уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду под термином “deliverable” — какой именно документ/результат вы ожидаете?»
3) Фиксация итогов онлайн-встречи с международной командой	В) «Фиксирую решения: 1) Задача X — срок до 15.10, ответственный — Иван; 2) Задача Y — срок до 20.10, ответственный — Мария. Прошу подтвердить, всё ли верно.»
4) Просьба к коллеге пояснить сложный англоязычный фрагмент документа	Г) «Можете, пожалуйста, объяснить этот абзац простыми словами на русском? Мне важно убедиться, что я правильно понял требования.»

4. Вопрос на установление последовательности

Расположите шаги координатора при запуске совместной студенческой проектной работы с международной группой в правильной последовательности, чтобы коммуникативное взаимодействие было максимально эффективным и понятным на русском языке:

1. Разослать участникам краткую памятку на русском языке: глоссарий терминов, правила оформления материалов, формат отчётов, каналы связи.
2. Определить цель проекта, ожидаемые результаты, сроки и роли участников (кто отвечает за сбор данных, кто за перевод, кто за презентацию и т. д.).
3. Провести вводную встречу, озвучить правила взаимодействия, ответить на вопросы, убедиться, что все понимают задачи и сроки.
4. Подготовить и разослать повестку встречи с кратким описанием каждого пункта и материалами для предварительного ознакомления.
5. Зафиксировать договорённости в письменном протоколе на русском языке (задачи, сроки, ответственные) и разослать его участникам.

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

Контрольные задания оцениваются по четырехбалльной системе: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно).

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

КЗ – 1.

Тема 1.

Доклад:

Подготовка докладов «Лауреаты Нобелевской премии в области неоклассических финансов – создатели корпоративной модели финансового менеджмента». Пять групповых докладов с обсуждением вклада ведущих ученых - финансистов в развитие теории и практики корпоративных финансов.

Тематика докладов:

1. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
2. Формирование имиджа организации в глазах общественности.
3. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
4. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.
5. Примеры проявления различных психотипов личности в процессе коммуникации.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

КЗ – 2.

Тема 2-5.

Задания открытого типа

Вопросы для опроса:

1. Культура речи делового человека.
2. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
3. Компоненты выступления, стимулирующие внимание слушателей.
4. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
5. Виды и формы делового письма.
6. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
7. Русский язык и культура речи в деловой документации.
8. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации.
9. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
10. Показатели ее оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
11. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
12. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
13. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
14. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
15. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.

Критерии оценивания опроса:

Оценки	Описание критерия
5 (отлично)	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4 (хорошо)	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые

оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. УК-1.2, УК-4.1

Задания открытого типа

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Раскройте понятие «деловые коммуникации». Какие подходы к его определению существуют в научной литературе?

Раскройте объект, предмет и задачи деловых коммуникаций как науки и учебной дисциплины.

Раскройте содержание основных функций деловых коммуникаций: информационной, регулятивной, эмоциональной, интегративной. В чём заключается каждая из них?

Раскройте понятие «деловое общение». Как оно соотносится с понятием «деловые коммуникации»?

Раскройте структуру деловых коммуникаций. Какие элементы она включает (коммуникатор, сообщение, канал, получатель, обратная связь)?

Раскройте содержание коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон делового общения. В чём заключается специфика каждой из них?

Раскройте понятие «коммуникативный барьер». Какие виды барьеров выделяются в деловой коммуникации?

Раскройте понятие «вербальная коммуникация». Каковы её особенности в деловой сфере?

Раскройте понятие «невербальная коммуникация». Какие виды невербальных средств используются в деловом общении?

Раскройте понятие «деловой этикет». Каковы его основные принципы и нормы?

Раскройте содержание основных форм деловой коммуникации: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка.

Раскройте понятие «корпоративная культура». Какова её роль в системе деловых коммуникаций?

Раскройте содержание межкультурных особенностей деловой коммуникации. Какие факторы необходимо учитывать при взаимодействии с представителями разных культур?

Раскройте понятие «коммуникативная компетентность». Какие компоненты она включает?

Раскройте содержание современных технологий деловой коммуникации (видеоконференции, мессенджеры, корпоративные платформы). Каковы их преимущества и ограничения?

Каковы современные тенденции и проблемы развития деловых коммуникаций в профессиональной сфере?

Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием ответа
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какое утверждение о структуре деловых коммуникаций является наиболее точным?
а) деловые коммуникации включают только передачу информации от отправителя к получателю
б) деловые коммуникации включают коммуникатора, сообщение, канал передачи, получателя и обратную связь, обеспечивающую результативность общения
в) деловые коммуникации не предполагают обратной связи
г) деловые коммуникации сводятся к обмену документами
Какое утверждение о соотношении вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении является верным?
а) невербальные средства не имеют значения в деловом общении
б) в деловом общении вербальные и невербальные средства работают в единстве, при этом невербальные сигналы могут усиливать, дополнять или противоречить вербальному сообщению
в) вербальная коммуникация всегда точнее невербальной
г) невербальная коммуникация используется только в неформальном общении

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что является предметом деловых коммуникаций как научной дисциплины?
а) закономерности, принципы и механизмы обмена информацией в профессиональной сфере
б) только правила ведения переговоров
в) только деловая переписка
г) только невербальные средства общения
Какой элемент не входит в структуру деловых коммуникаций?
а) коммуникатор
б) сообщение
в) канал
г) личные дневники
Какая сторона делового общения связана с восприятием и пониманием партнёрами друг друга?
а) перцептивная
б) коммуникативная
в) интерактивная
г) регулятивная
Какая форма деловой коммуникации предполагает публичное выступление перед аудиторией с целью информирования или убеждения?
а) публичное выступление
б) деловая беседа
в) деловое совещание
г) деловая переписка

Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных функций относятся к функциям деловых коммуникаций?
а) информационная
б) регулятивная
в) эмоциональная
г) интегративная
д) деструктивная
Какие из перечисленных форм относятся к деловой коммуникации?
а) деловая беседа
б) деловые переговоры
в) деловое совещание
г) публичное выступление
д) личный дневник

Задания закрытого типа на установление последовательности
Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов деловой коммуникации. Запишите последовательность букв.
а) получение обратной связи и оценка результата
б) формирование сообщения и выбор канала передачи
в) возникновение коммуникативной потребности и постановка цели
г) передача сообщения получателю и его декодирование

Задания закрытого типа на установление соответствия
Установите соответствие между стороной делового общения (1–3) и её характеристикой (а–в).

Стороны делового общения:
Коммуникативная
Интерактивная
Перцептивная
Характеристики:
а) Восприятие и понимание партнёрами друг друга, формирование образа собеседника
б) Обмен информацией между участниками общения
в) Организация взаимодействия между участниками, обмен действиями

Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Культура письменной деловой речи. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. УК-3.3, УК-4.1.

Задания открытого типа
Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Раскройте понятие «вербальная коммуникация» в деловом общении. Каковы её основные характеристики и функции?
Раскройте содержание понятия «культура письменной деловой речи». Какие компоненты она включает?
Каковы основные стилевые черты официально-делового стиля речи? Раскройте их содержание (точность, стандартизованность, долженствующе-предписывающий

характер) .
Раскройте понятие «речевая культура». Какие три аспекта речевой культуры выделяются в научной литературе (нормативный, коммуникативный, этикетный) ?
Раскройте содержание нормативного аспекта культуры деловой речи. Какие типичные ошибки встречаются в деловой речи ?
Раскройте содержание коммуникативного аспекта культуры деловой речи. Какие коммуникативные качества обеспечивают эффективность делового общения ?
Раскройте содержание этикетного аспекта культуры деловой речи. Какие правила речевого этикета применяются в деловой переписке?
Раскройте понятие «деловое письмо». Каковы его основные виды и структурные элементы ?
Какие требования предъявляются к языку и стилю служебных документов? Раскройте их содержание .
Раскройте понятие «унификация языка служебных документов». Какова роль стандартных языковых моделей в деловой переписке ?
Каковы основные правила оформления делового письма? Раскройте требования к реквизитам документа .
Раскройте понятие «цифровой этикет». Какие правила цифрового этикета применяются в деловой коммуникации ?
Какие изменения произошли в деловой коммуникации в цифровую эпоху? Раскройте основные тенденции .
Раскройте понятие «экологичность коммуникаций». Какие правила уважения к времени и границам собеседника применяются в цифровой среде ?
Какие правила использования мессенджеров в деловой коммуникации существуют? Раскройте их содержание .
Каковы современные тенденции и проблемы развития деловой коммуникации в цифровую эпоху?

Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием ответа
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какое утверждение о стилевых чертах официально-деловой речи является верным?
а) официально-деловая речь допускает использование неологизмов без пояснений
б) официально-деловая речь характеризуется точностью, стандартизованностью и долженствующе-предписывающим характером изложения
в) официально-деловая речь основана на разговорных конструкциях
г) официально-деловая речь не требует соблюдения речевых норм
Какое утверждение о цифровом этикете в деловой коммуникации является верным?
а) цифровой этикет не имеет значения в профессиональной среде
б) цифровой этикет включает правила профессиональных электронных писем, онлайн-встреч, использования чатов и обмена данными
в) цифровой этикет применяется только в неформальном общении
г) цифровой этикет ограничивается правилами видеоконференций

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какая стилевая черта официально-деловой речи предполагает наличие реквизитов и формуляра документа?
а) точность изложения
б) стандартизованность
в) долженствующе-предписывающий характер
г) нейтральный тон изложения
Какой принцип культуры официальной переписки предполагает ясность и недвусмысленность языка сообщения?
а) лаконизм делового письма
б) достаточность информационного сообщения
в) ясность и недвусмысленность языка
г) нейтральный тон
Какое правило цифрового этикета касается использования мессенджеров в рабочее время?
а) отправлять голосовые сообщения в любое время
б) соблюдать «тихий час» — не писать раньше 9:00 и позже 17:00 при отсутствии договорённости
в) использовать только видеозвонки
г) игнорировать сообщения коллег
Какое правило профессиональных электронных писем является обязательным?
а) использование чётких тем письма и профессионального тона
б) написание всего текста заглавными буквами
в) отсутствие темы письма
г) использование смайлов в каждом письме

Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных аспектов речевой культуры выделяются в научной литературе?
а) нормативный
б) коммуникативный
в) этикетный
г) интуитивный
д) случайный
Какие из перечисленных правил относятся к цифровому этикету в деловой коммуникации?
а) использование чётких и сжатых сообщений
б) уважение рабочих часов коллег
в) отправка голосовых сообщений только по договорённости
г) размещение только рабочего контента на официальных платформах
д) игнорирование конфиденциальности

Задания закрытого типа на установление последовательности
Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов работы над деловым письмом. Запишите последовательность букв.
а) оформление документа с соблюдением требований к реквизитам
б) определение цели и вида делового письма
в) формулирование содержания с использованием стандартных языковых моделей
г) проверка текста на соответствие лексическим, грамматическим и стилистическим

нормам

Задания закрытого типа на установление соответствия
Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между стилевой чертой официально-деловой речи (1–4) и её характеристикой (а–г).
Стилевые черты:
Точность изложения
Стандартизованность
Долженствующе-предписывающий характер
Нейтральный тон изложения
Характеристики:
а) Наличие реквизитов и формуляра документа, использование стандартных языковых моделей
б) Однозначность используемых слов и терминов, исключение возможности иных толкований
в) Отсутствие эмоционально-экспрессивной окраски, использование языковых средств в прямом значении
г) Предписывающий характер изложения, использование инфинитивных конструкций и форм долженствования

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций Переговоры как способ деловых коммуникаций. УК-1.2, УК-4.1

Задания открытого типа
Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Раскройте понятие «личность как субъект деловых коммуникаций». Какие факторы формируют личность в контексте профессионального общения?
Раскройте структуру личности. Какие компоненты включаются в психическую структуру личности (темперамент, характер, способности, мотивы, эмоции)?
Раскройте понятие «темперамент». Какие виды темперамента выделяются и как они влияют на коммуникативное поведение делового партнёра?
Раскройте содержание экстраверсии и интроверсии. Как эти характеристики влияют на процесс деловой коммуникации?
Раскройте понятие «характер». Какие черты характера наиболее значимы для эффективной деловой коммуникации?
Раскройте содержание психотипов личности по К.Г. Юнгу. Как они проявляются в процессе коммуникации?
Раскройте понятие «акцентуация характера». Как акцентуации влияют на деловое общение?
Раскройте понятие «коммуникативная компетентность». Какие показатели её оценивания выделяются?
Раскройте содержание понятия «имидж делового человека». Каковы его составляющие и особенности формирования?
Раскройте понятие «деловые переговоры». Каковы их основные цели и функции в профессиональной сфере?
Раскройте содержание основных принципов переговоров. Почему подготовка является ключевым этапом переговорного процесса?
Раскройте основные этапы переговорного процесса (подготовка, ведение, анализ результатов). В чём заключается содержание каждого этапа?

Раскройте содержание организационной и содержательной сторон подготовки к переговорам.
Раскройте понятие «стратегия ведения переговоров». Какие стратегические установки выделяются (конфронтационная и партнёрская)?
Раскройте содержание стратегии позиционного торга и стратегии переговоров по интересам. В чём заключаются их принципиальные различия?
Каковы современные тенденции и проблемы развития переговоров как способа деловых коммуникаций в профессиональной сфере?

Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием ответа
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какое утверждение о стратегиях ведения переговоров является наиболее точным?
а) позиционный торг — это партнёрский тип поведения, ориентированный на взаимный учёт интересов
б) позиционный торг — это конфронтационный тип поведения, где стороны ведут спор о конкретных позициях, а переговоры на основе взаимного учёта интересов предполагают взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из сторон
в) позиционный торг и переговоры по интересам — тождественные понятия
г) переговоры по интересам всегда предполагают жёсткое отстаивание позиции
Какое утверждение о темпераменте и его влиянии на деловую коммуникацию является верным?
а) темперамент определяет ценность человека и его деловые качества
б) темперамент характеризует то, как мы действуем, а не то, что делаем; свойства темперамента не могут быть положительными или отрицательными, и на фундаменте любого темперамента можно «надстроить» любые личностные качества
в) чистые типы темперамента встречаются чаще смешанных
г) темперамент невозможно скорректировать в процессе коммуникации

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой этап переговорного процесса является ключевым, поскольку «большинство переговоров выигрываются или проигрываются ещё до того, как они начнутся»?
а) подготовка переговоров
б) ведение переговоров
в) анализ результатов
г) завершение переговоров
Какой тип темперамента характеризуется как экстраверт с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, эмоционально стабильный, активный и коммуникабельный?
а) сангвиник
б) холерик
в) флегматик
г) меланхолик

Какая стратегическая установка ведения переговоров предполагает противостояние сторон, подавление противника и принуждение его к выполнению условий?
а) конфронтационная
б) партнёрская
в) компромиссная
г) интегративная
Что является основным правилом эффективных переговоров?
а) обе стороны должны прийти к убеждению, что они что-то выиграли в результате переговоров
б) одна сторона должна одержать победу над другой
в) переговоры должны завершиться без достижения соглашения
г) необходимо избегать обсуждения спорных вопросов

Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных компонентов включаются в психическую структуру личности?
а) темперамент
б) характер
в) способности
г) мотивы и потребности
д) военные расходы
Какие из перечисленных принципов относятся к основным принципам переговоров?
а) стороны должны иметь добрую волю по достижению согласия
б) каждая из сторон должна иметь собственный интерес в переговорах
в) стороны должны иметь подготовку и навыки ведения переговоров
г) стороны должны иметь ресурс для выполнения договорённостей
д) одна из сторон должна обладать силовым преимуществом

Задания закрытого типа на установление последовательности
Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов переговорного процесса. Запишите последовательность букв.
а) анализ результатов переговоров
б) подготовка переговоров
в) ведение переговоров
г) выполнение достигнутых договорённостей

Задания закрытого типа на установление соответствия
Установите соответствие между типом темперамента (1–4) и его характеристикой (а–г).

Типы темперамента:
Сангвиник
Холерик
Флегматик
Меланхолик
Характеристики:
а) Интроверт с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой; целеустремлён, терпелив, эмоционально устойчив

б) Экстраверт с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой; эмоционально стабилен, активен, легко приспосабливается к новым условиям
в) Интроверт со слабым, неуравновешенным типом нервной системы; неэнергичен, легко утомляется, раним
г) Экстраверт с сильной, неуравновешенной, подвижной нервной системой; эмоционально нестабилен, энергичен, склонен к доминированию

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации Управление внешними коммуникациями в организации. УК-3.3, УК-4.1.

Задания открытого типа
Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Раскройте понятие «внутренние коммуникации в организации». Каковы их цели и задачи?
Раскройте структуру внутренних коммуникаций. Какие виды коммуникационных потоков выделяются (вертикальные, горизонтальные, диагональные)?
Раскройте содержание вертикальных коммуникаций. В чём заключается специфика нисходящих и восходящих коммуникационных потоков?
Раскройте понятие «горизонтальные коммуникации». Какова их роль в обеспечении координации между подразделениями?
Раскройте содержание неформальных коммуникаций в организации. Какие каналы неформальной коммуникации существуют и как они влияют на организационную эффективность?
Раскройте понятие «коммуникационная сеть». Какие типы коммуникационных сетей выделяются в организации (цепь, звезда, колесо, круг)?
Раскройте содержание корпоративных средств внутренних коммуникаций (корпоративный портал, внутренние рассылки, доска объявлений, внутрикорпоративные СМИ).
Раскройте понятие «внутренний PR». Каковы его инструменты и задачи?
Раскройте понятие «внешние коммуникации организации». Каковы их цели и задачи?
Раскройте содержание основных направлений внешних коммуникаций организации. С какими аудиториями взаимодействует организация?
Раскройте понятие «связи с общественностью» (PR). Каковы основные функции PR в системе внешних коммуникаций?
Раскройте содержание коммуникаций с потребителями. Какие инструменты используются для взаимодействия с клиентами?
Раскройте понятие «коммуникации с государственными органами». Каковы особенности взаимодействия организации с органами власти?
Раскройте содержание антикризисных коммуникаций. Каковы правила коммуникации в условиях кризиса?
Раскройте понятие «коммуникационная политика организации». Какие элементы она включает?
Каковы современные тенденции и проблемы управления внутренними и внешними коммуникациями в организации?

Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием ответа
Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какое утверждение о вертикальных коммуникациях в организации является верным?

а) вертикальные коммуникации включают только нисходящие потоки (от руководителя к подчинённым)
б) вертикальные коммуникации включают нисходящие потоки (приказы, распоряжения, инструкции) и восходящие потоки (отчёты, предложения, жалобы), обеспечивая связь между уровнями управления
в) вертикальные коммуникации не используются в современных организациях
г) вертикальные коммуникации тождественны горизонтальным
Какое утверждение о соотношении внутренних и внешних коммуникаций является верным?
а) внутренние и внешние коммуникации — тождественные понятия
б) внутренние коммуникации направлены на взаимодействие внутри организации (между сотрудниками и подразделениями), а внешние — на взаимодействие с внешними аудиториями (потребителями, партнёрами, государством, общественностью)
в) внешние коммуникации не влияют на репутацию организации
г) внутренние коммуникации не связаны с корпоративной культурой

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Что такое внутренние коммуникации в организации?
а) процесс обмена информацией между сотрудниками и подразделениями внутри организации
б) взаимодействие с потребителями
в) взаимодействие с государственными органами
г) рекламная деятельность
Какой вид коммуникаций предполагает обмен информацией между руководителем и подчинёнными?
а) вертикальные коммуникации
б) горизонтальные коммуникации
в) диагональные коммуникации
г) внешние коммуникации
Какое средство относится к корпоративным средствам внутренних коммуникаций?
а) корпоративный портал
б) реклама на телевидении
в) пресс-релиз для СМИ
г) billboard
Что такое связи с общественностью (PR)?
а) деятельность по формированию и поддержанию положительного имиджа организации и её взаимодействию с общественностью
б) бухгалтерская отчётность
в) производственный процесс
г) логистика
Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных
Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных видов коммуникаций относятся к внутренним коммуникациям организации?

а) нисходящие коммуникации
б) восходящие коммуникации
в) горизонтальные коммуникации
г) неформальные коммуникации
д) коммуникации с потребителями
Какие из перечисленных инструментов относятся к внешним коммуникациям организации?
а) пресс-релизы
б) реклама
в) взаимодействие с государственными органами
г) корпоративный портал
д) связи с общественностью

Задания закрытого типа на установление последовательности
Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов разработки коммуникационной политики организации. Запишите последовательность букв.
а) оценка эффективности коммуникационной политики и корректировка
б) анализ внутренней и внешней среды организации
в) определение целей и задач коммуникационной политики
г) выбор каналов и инструментов коммуникации
д) реализация коммуникационных мероприятий

Задания закрытого типа на установление соответствия
Установите соответствие между видом коммуникаций (1–4) и их характеристикой (а–г).

Виды коммуникаций:
Нисходящие коммуникации
Восходящие коммуникации
Горизонтальные коммуникации
Внешние коммуникации
Характеристики:
а) Обмен информацией между сотрудниками одного уровня управления
б) Передача информации от руководителя к подчинённым (приказы, распоряжения, инструкции)
в) Передача информации от подчинённых к руководителю (отчёты, предложения, жалобы)
г) Взаимодействие организации с внешними аудиториями (потребителями, партнёрами, государством, общественностью)

Тема 5. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке. УК-3.3, УК-4.1.

Задания открытого типа
Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Раскройте понятие «деловая коммуникация на иностранном языке». Каковы её цели и задачи в профессиональной сфере?
Раскройте содержание понятия «межкультурная коммуникация». В чём заключается её специфика в деловой сфере?

Раскройте понятие «межкультурная компетентность». Какие компоненты она включает?
Раскройте содержание понятия «культурный шок». Какие стадии его проявления выделяются?
Раскройте понятие «стереотипы» и «предрассудки» в межкультурной деловой коммуникации. Как они влияют на процесс общения?
Раскройте содержание высококонтекстных и низкоконтекстных культур (по Э. Холлу). Как это различие влияет на деловую коммуникацию?
Раскройте содержание параметров деловых культур по Г. Хофстеде (индивидуализм/коллективизм, дистанция власти, избегание неопределённости, мужественность/женственность). Как они проявляются в деловом общении?
Раскройте понятие «деловой этикет на иностранном языке». Какие правила речевого этикета необходимо соблюдать при общении с иностранными партнёрами?
Раскройте содержание особенностей деловой переписки на иностранном языке. Какие требования предъявляются к оформлению деловых писем на английском языке?
Раскройте понятие «деловые переговоры на иностранном языке». Какие языковые средства используются для выражения позиции, аргументации и достижения соглашения?
Раскройте содержание особенностей деловых встреч и презентаций на иностранном языке. Какие коммуникативные стратегии применяются?
Раскройте понятие «языковой барьер». Какие методы преодоления языкового барьера в деловой коммуникации существуют?
Раскройте содержание невербальных особенностей деловой коммуникации в разных культурах (жесты, дистанция, зрительный контакт). Приведите примеры.
Раскройте понятие «толерантность к неопределённости» в межкультурной деловой коммуникации. Как этот параметр влияет на поведение партнёров?
Раскройте содержание особенностей делового общения с представителями различных культур (англо-саксонской, немецкой, азиатской, арабской). В чём заключаются ключевые различия?
Каковы современные тенденции и проблемы деловой коммуникации на иностранном языке в эпоху глобализации?

Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием ответа

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какое утверждение о различии высококонтекстных и низкоконтекстных культур является верным?
а) в высококонтекстных культурах (например, японской, арабской) большое значение имеет невербальный контекст, а в низкоконтекстных (например, немецкой, американской) информация передаётся преимущественно вербально
б) высококонтекстные и низкоконтекстные культуры не различаются
в) низкоконтекстные культуры используют только невербальные средства
г) высококонтекстные культуры игнорируют контекст
Какое утверждение о параметрах деловых культур по Г. Хофстеде является верным?
а) параметры Хофстеде не применимы к деловой коммуникации
б) параметры Хофстеде (индивидуализм/коллективизм, дистанция власти, избегание неопределённости, мужественность/женственность) позволяют прогнозировать поведение партнёров в деловом общении и выбирать соответствующие коммуникативные стратегии
в) все культуры имеют одинаковые параметры
г) дистанция власти не влияет на деловую коммуникацию

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какое приветствие является наиболее формальным в деловой переписке на английском языке?

а) Dear Sir or Madam

б) Hi there

в) Hey

г) What's up

Какая культура относится к высококонтекстным?

а) японская

б) немецкая

в) американская

г) швейцарская

Что является ключевым принципом делового этикета на иностранном языке?

а) уважение к культурным особенностям партнёра и соблюдение общепринятых норм делового общения

б) использование только родного языка

в) игнорирование культурных различий

г) навязывание своей культуры

Какое правило деловой переписки на английском языке является обязательным?

а) чёткое указание темы письма и использование профессионального тона

б) написание всего текста заглавными буквами

в) отсутствие темы письма

г) использование смайлов в каждом письме

Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных компонентов включаются в межкультурную компетентность?

а) знание культурных особенностей партнёра

б) умение адаптировать своё коммуникативное поведение

в) толерантность и эмпатия

г) владение иностранным языком на профессиональном уровне

д) игнорирование культурных различий

Какие из перечисленных факторов необходимо учитывать при деловой коммуникации с иностранными партнёрами?

а) высококонтекстность/низкоконтекстность культуры

б) параметры деловых культур по Хофстеде

в) особенности невербального общения

г) правила делового этикета

д) личные предпочтения партнёра без учёта культуры

Задания закрытого типа на установление последовательности

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов подготовки к деловой коммуникации с иностранными партнёрами. Запишите последовательность букв.

а) изучение культурных особенностей и делового этикета партнёра

б) определение цели и задач коммуникации

в) подготовка языковых средств и коммуникативных стратегий
г) проведение деловой встречи и анализ её результатов

Задания закрытого типа на установление соответствия
Установите соответствие между параметром деловых культур по Г. Хофстеде (1–4) и его характеристикой (а–г).

Параметры:
Индивидуализм/коллективизм
Дистанция власти
Избегание неопределённости
Мужественность/женственность
Характеристики:
а) Степень, в которой общество принимает неравенство в распределении власти
б) Степень, в которой люди чувствуют угрозу от неопределённых, неизвестных ситуаций
в) Степень, в которой общество ориентировано на достижение, героизм, материальный успех (мужественность) или на заботу, качество жизни (женственность)
г) Степень, в которой индивиды интегрированы в группы (коллективизм) или ориентированы на личные достижения (индивидуализм)

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	Результат оценивания
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	«отлично»/ зачтено
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся 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.	«хорошо»/ зачтено
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	«удовлетворительно»/ зачтено

монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной 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. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	«неудовлетворительно» /не зачтено

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо

использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-

методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. - Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/362888
2. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2208997
3. Лисс, Э. М., Ковальчук, А. С. Деловые коммуникации : учебник для вузов / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 343 с. — ISBN 978-5-394-06389-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2265049
4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: https://doi.org/10.29039/01913-9. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133532

8.2. Дополнительная литература

1. Абельс Х. Интеракция, идентификация, презентация: введение в интерпретативную социологию. – Спб.: Алетейя, 2000. – 272 с.
2. Белая Е.Н. Теория и практика межкультурной коммуникации. – Омск: Изд-во Ом. гос. ун-та, 2008. – 208 с.
3. Бориснев С.В. Социология коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.
4. Бузин В.Н., Бузина Т.С. Медиапланирование для практиков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с.
5. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение. – М.: КноРус, 2013. – 424 с.
6. Голуб О. Ю., Тихонова С. В. Теория коммуникации: Учебник. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 388 с
7. Деловое общение: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 488 с.
9. Луман Н. Реальность массмедиа. / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Праксис, 2005. - 256 с.
10. Маклюэн М. Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. – М.: Академический проект, 2013. – 496 с.
11. Михайлова К.Ю. Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине

«Технология международных деловых коммуникаций». – Ставрополь: Изд-во Аргус, 2016. – 60 с.
12. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. – 656 с.
13. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. – М., 2001. – 233 с.
14. Чернышова, Л. И., Новиков, А. В., Киселёва, Н. И., Тюриков, А. Г. Деловые коммуникации : учебник / Л. И. Чернышова [и др.] ; под ред. Л. И. Чернышовой, А. Г. Тюрикова. — Москва : КноРус, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-406-12371-3.
15. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 488 с.
16. Шарков Ф.И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 272 с.
17. Шарков Ф.И. Социология массовой коммуникации: учебное пособие: В 2-х ч. / Ф.И. Шарков, А.А. Родионов. Техника и технология сбора и обработки информации. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 264 с.
18. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. – СПб.: Питер, 2013. – 352 с.
19. Эффективная международная деловая коммуникация / Efficient international business communication: учебное пособие / И.Ю. Вострикова, Т.Б. Уржумцева; – Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2016. – 63 с.
20. PR и деловые коммуникации в антикризисном управлении [Текст]: учебник / Ершова Н.А., Косарева Т.Н., Сурма И.В., Шангараев Р.Н.; Дипломатическая академия МИД России. – Москва: Onebook, 2019. – 190 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4. Интернет-ресурсы
http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.biblio-online.ru/
http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://iprbookshop.ru/
http://www.consultant.ru/
http://www.biblioclub.ru/

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

Требования к аудитории:
- Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий с возможностью проведения дистанционного обучения.

Требования к оборудованию:
учебная доска;
мультимедийный проектор;
ПК (стационарный) или ноутбук;
рабочее место преподавателя (стол, стул);
столы и стулья обучающихся.

Требования к программному обеспечению:
лицензионное программное обеспечение общего и профессионального назначения (пакет Microsoft Office).

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

Требования к оборудованию:
рабочие места обучающихся (столы и стулья),
компьютеры с лицензионным программным обеспечением

Информационные справочные системы:

- Электронная библиотека научных публикаций (eLIBRARY.RU)
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- ЭБС IPR Смарт
- ЭБС Издательства "Лань"
- Справочно-правовая система ГАРАНТ
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»