

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агафонов Александр Викторович

Должность: директор филиала

Дата подписания: 11.06.2023 10:52:46

Учреждение: Чебоксарский институт

2559477a8ecf706dc9cff164bc411eb6d3c4ab06

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Кафедра менеджмента и экономики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникационный менеджмент»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки	38.03.02 «Менеджмент» (код и наименование направления подготовки)
Направленность (профиль) подготовки	Бизнес-аналитика в управленческой деятельности (наименование профиля подготовки)
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная, очно-заочная
Год начала обучения	<u>2026</u>

Чебоксары, 2026

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12 августа 2020 года, зарегистрированным в Минюсте России 25 августа 2020 года, рег. номер 59449;

- учебным планом (очной, очно-заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Рабочая программа дисциплины включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (п.8 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины)

Автор Гиззатуллина Карина Сергеевна, старший преподаватель кафедры Менеджмента и экономики

(указать ФИО, ученую степень, ученое звание или должность)

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и экономики (протокол № 9 от 22.05.2026 г.)

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

1.1. *Целями* освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является формирование представления о механизме организации эффективных коммуникаций в менеджменте организации:

– изучить не только коммуникативные средства (вербальные и невербальные), приемы, методики, технологии воздействия и влияния на деловых партнеров, но и многообразные средства делового общения;

– овладеть основами деловой коммуникации, что позволит эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение сотрудничества и компромисса.

Для достижения целей дисциплины необходимо решить следующую *основную задачу* – сформировать у обучающихся теоретические знания и практические навыки, необходимые для:

- описание этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации в менеджменте;

- ознакомление с типологией конфликта и путями разрешения конфликтных ситуаций;

- освоение основных речевых приемов воздействия на аудиторию;

- изучение теории и практики ведения всех форм деловой коммуникации в менеджменте;

- теоретическое и практическое освоение правил документооборота.

В процессе освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» студенты овладевают теоретическими знаниями и практическими навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, культурой и техникой речи, этикетными нормами и культурой поведения в деловой сфере.

1.2. Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- *07 Административно-управленческая и офисная деятельность;*

- *08 Финансы и экономика (в сфере внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита; финансового консультирования; управления рисками; исследования и анализа рынков продуктов, услуг и технологий; управления проектами; контроллинга и информационно-аналитической поддержки управленческих решений; консалтинга).*

1.3. К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
<p>07.007 Профессиональный стандарт "Специалист по процессному управлению", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 248н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 08 мая 2018 г., регистрационный N 51030)</p>	<p>А Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации 6</p>	<p>А/01.6 Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации</p>
		<p>А/02.6 Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>
<p>08.006 Профессиональный стандарт "Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 ноября 2022 г. N 731н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2022 г., регистрационный N 71783)</p>	<p>С Руководство структурным подразделением внутреннего контроля 6</p>	<p>С/01.6 Организация работы структурного подразделения</p>
		<p>С/04.6 Формирование завершающих документов по результатам проведения внутреннего контроля и их представление руководству самостоятельного специального подразделения внутреннего контроля</p>
<p>08.037 Профессиональный стандарт "Бизнес-аналитик", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 ноября 2023 г. N 821н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 декабря 2023 г.,</p>	<p>Д Обоснование решений 6</p>	<p>Д/01.6 Формирование возможных решений на основе разработанных для них целевых показателей</p>
		<p>Д/02.6 Анализ, обоснование и выбор решения</p>

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
регистрационный N 76611)		

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения	<p><i>на уровне знаний:</i> особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках,</p> <p><i>на уровне умений:</i> обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде</p> <p><i>на уровне навыков:</i> навыками обмена деловой информацией зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p>
		УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции	<p><i>на уровне знаний:</i> методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке;</p> <p><i>на уровне умений:</i> обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции</p> <p><i>на уровне навыков:</i> стилистикой официальных и неофициальных писем</p>
		УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<p><i>на уровне знаний:</i> профессиональную терминологию государственном языке;</p> <p><i>на уровне умений:</i> выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p><i>на уровне навыков:</i> навыками эффективного взаимодействия в</p>

			профессиональной среде
Профессиональ- ные	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<i>на уровне знаний:</i> особенности и типы участников коммуникационных процессов; <i>на уровне умений:</i> выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории; Владеть: навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента;
		ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<i>на уровне знаний:</i> принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; <i>на уровне умений:</i> решать профессиональные задачи в области коммуникационного менеджмента на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории; управлять коммуникативным процессом; <i>на уровне навыков:</i> навыками организации коммуникационных мероприятий;
		ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<i>на уровне знаний:</i> особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа. <i>на уровне умений:</i> самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями <i>на уровне навыков:</i> навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.Д(М).Б.31 «Коммуникационный менеджмент» реализуется в рамках обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Дисциплина преподается обучающимся по очной форме обучения – в 3-м семестре, по очно-заочной форме – в 4-м семестре.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является промежуточным этапом формирования компетенций УК-4, ОПК-1 в процессе освоения ОПОП.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» основывается на знаниях, умениях и навыках, приобретенных при изучении дисциплины

«Русский язык и основы деловой коммуникации», и является предшествующей для изучения дисциплин: «Государственное и муниципальное управление», «Эффективное предпринимательство», государственной итоговой аттестации.

Формой промежуточной аттестации знаний обучаемых по очной форме обучения является зачет в 3-м семестре, по очно-заочной форме зачет в 4 семестре.

3. Объем дисциплины

очная форма обучения:

Вид учебной работы по дисциплине	Всего в з.е. и часах	Семестр 3 в часах
Общая трудоёмкость дисциплины	2 з.е. -72 ак.час	72 ак.час
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	32	32
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Лабораторные занятия</i>	-	-
<i>Семинары, практические занятия</i>	16	16
<i>Консультация</i>	-	-
<i>Самостоятельная работа</i>	76	76
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

очно-заочная форма обучения:

Вид учебной работы по дисциплине	Всего в з.е. и часах	Семестр 4 в часах
Общая трудоёмкость дисциплины	2 з.е. -72 ак.час	72 ак.час
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	18	18
<i>Лекции</i>	8	8
<i>Лабораторные занятия</i>	-	-
<i>Семинары, практические занятия</i>	10	10
<i>Консультация</i>	-	-
<i>Самостоятельная работа</i>	54	54
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Очная форма обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				Код индикатора достижений компетенции
	контактная работа – аудиторная работа			Самосто я-тельная работа	
	лекции	лаборат орные занятия	семинары и практичес кие занятия		
Тема 1. Общение как социально-психологический	2	-	2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2,

механизм взаимодействия в профессиональной деятельности					ОПК-1.3
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	2		2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	2	-	2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	2	-	2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	2	-	2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	2		2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	2		2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.	2		2	5	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Консультации		-		-	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Контроль (зачет)		-		-	
ИТОГО		32		40	

Очно-заочная форма обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				Код индикатора достижений компетенции
	контактная работа- аудиторная работа			Самостоятельная работа	
	лекции	лабораторные занятия	семинары и практические занятия		
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	1	-	1	6	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	1		1	6	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	1	-	2	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	1	-	2	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2,

					ОПК-1.3
Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	1	-	1	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	1		1	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	1		1	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.	1		1	7	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Консультации		-		-	УК- 4.1, УК-4.2, УК-4.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Контроль (зачет)		-		-	
ИТОГО		18		54	

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Определение общения: понятие, виды и функции. Социально-психологические аспекты общения: влияние на профессиональную деятельность. Роль общения в достижении общих и индивидуальных целей. Формально-ролевое общение: особенности и примеры

Тема 2. Вербальные средства коммуникации

Понятие вербальной коммуникации: определение и значение. Основные элементы: язык, речь, текст. Стили вербального общения: формальный, неформальный, деловой. Эффективное использование языка в профессиональной среде

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации

Активное слушание: техники и методы. Пассивное слушание: когда уместно. Барьеры эффективного слушания и способы их преодоления. Роль слушания в установлении доверительных отношений

Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации

Понятие невербальной коммуникации: жесты, мимика, поза. Значение невербальных сигналов в общении. Кросс-культурные различия в интерпретации невербальных средств. Использование невербальных средств для повышения эффективности общения

Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации

Психология лжи: причины и механизмы. Признаки обмана в речи и поведении. Этические аспекты правды и лжи в бизнесе. Способы выявления лжи в коммуникации.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Влияние пола на стиль общения. Гендерные стереотипы в деловой среде. Различия в коммуникативных стратегиях мужчин и женщин. Как учитывать гендерные аспекты для улучшения коммуникации.

Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Типы вопросов: открытые, закрытые, уточняющие. Искусство задавать вопросы: как получать нужную информацию. Ответы на вопросы: стратегии и тактики. Роль вопросов в переговорах и обсуждениях.

Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания

Виды деловой коммуникации: устная, письменная, электронная. Организация деловых совещаний: цели, структура, правила проведения. Технологии ведения совещаний: мозговой штурм, презентации. Оценка эффективности деловых встреч.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, курсовой работе, экзамену); самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, компьютерные

классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает: соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой.

Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	УК-4 1. Каковы основные теории общения и их применение в профессиональной среде? 2. Как общение влияет на формирование имиджа и общественного мнения организации? ОПК-1 3. Понятие и содержание деятельности коммуникационного менеджмента. 4. Коммуникации как объект управления.	Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного материала.
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	УК-4 1. Какие вербальные средства наиболее эффективны в деловой коммуникации? 2. Как вербальные средства влияют на восприятие информации? ОПК-1 3. Способы улучшения процесса взаимодействия менеджера с клиентами 4. Способы улучшения процесса взаимодействия менеджера с клиентами.	Работа с конспектом лекций, учебной, методической и дополнительной литературой.

<p>Тема 3. Слушание в деловой коммуникации</p>	<p>УК-4 1.Какие техники активного слушания существуют и как они применяются на практике? 2.Каковы основные барьеры на пути эффективного слушания и как их преодолеть? ОПК-1 3.Средства связи с инвесторами. 4.Трудности во взаимодействии с инвесторами и пути их решения.</p>	<p>Работа с учебной литературой. Изучение публикаций. Подготовка к решению типовых задач, к анализу конкретной ситуации.</p>
<p>Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.</p>	<p>УК-4 1.Как невербальные сигналы (жесты, мимика) влияют на коммуникацию? 2.Как правильно интерпретировать невербальные сигналы в профессиональной среде? ОПК-1 3.Как строить HR-бренд в современных условиях. 4.Тренды в области корпоративных коммуникаций.</p>	<p>Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного материала.</p>
<p>Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации</p>	<p>УК-4 1.Как сознательные и бессознательные факторы влияют на процесс коммуникации? 2.Как распознать ложь в общении и какие методы для этого существуют? ОПК-1 3.Как отбирать сотрудников в команду. 4.Влияние неформального общения на доверие в коллективе.</p>	<p>Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного</p>
<p>Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения</p>	<p>УК-4 1.Каковы различия в коммуникативном поведении между полами? 2.Как гендерные различия влияют на профессиональные взаимодействия? ОПК-1 3.Как понятно рассказывать о сложном технологическом производстве. 4.Как захватить и удержать внимание аудитории в условиях жесткой конкуренции в инфополе.</p>	<p>Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного</p>
<p>Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации</p>	<p>УК-4 1.Как правильно формулировать вопросы для получения необходимой информации? 2.Какие стратегии ответов наиболее эффективны в деловой коммуникации? ОПК-1 3.Проблемы служебных романов и их влияние на рабочий процесс. 4.Как наладить отношения с начальством и избегать панибратства</p>	<p>Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного</p>

<p>Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.</p>	<p>УК-4</p> <p>1.Какие инновационные формы делового общения используются в современном менеджменте?</p> <p>2.Каковы основные требования к организации и проведению эффективных деловых совещаний?</p> <p>ОПК-1</p> <p>3.Как влияет стиль общения на результативность деловых встреч?</p> <p>4.Каковы особенности подготовки и проведения презентаций и пресс-конференций</p>	<p>Анализ теоретического материала и практики, поиск проблемных аспектов и путей решения, систематизация изученного</p>
---	--	---

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Паспорт фонда оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p> <p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне)</p>	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p> <p>УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p>ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и</p>	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания

		экономической, организационной и управленческой теории	управленческой теории ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	
2.	Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания
		ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	

			ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	
3.	Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p> <p>УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания
		ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<p>ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	

4.	Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p> <p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p> <p>УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p>ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания
5.	Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p>	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания

		<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	<p>УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p>ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	
6.	Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения</p> <p>УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а</p>	<p>Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания</p>

		<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	<p>также социокультурных различий в формате корреспонденции УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p>ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p>	
7.	Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с</p>	<p>Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания</p>

		ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	государственного языка РФ на иностранный ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	
8.	Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном	УК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения УК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции УК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный ОПК-1.1. Знает способы решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической,	Опрос, тест реферат, доклад, практические задачи и задания

		уровне) экономической, организационной и управленческой теории	организационной и управленческой теории ОПК-1.2. Умеет решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории ОПК-1.3. Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	
--	--	---	--	--

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является промежуточным этапом комплекса дисциплин, в ходе изучения которых у студентов формируются компетенции УК-4, ОПК-1.

Формирование компетенции УК-4 начинается с изучения дисциплин «Иностранный язык», «Русский язык и основы деловой коммуникации».

Формирование компетенции ОПК-1 начинается с изучения дисциплин «Региональная экономика», «История управленческой мысли», «Учебная практика: ознакомительная практика».

Завершается работа по формированию у студентов компетенции УК-4 в ходе изучения дисциплин «Практика общения на иностранном языке в профессиональной сфере / Деловой иностранный язык», «Психология в управленческой деятельности».

Завершается работа по формированию у студентов компетенции ОПК-1 в ходе изучения данной дисциплины.

Итоговая оценка сформированности компетенции УК-4 и ОПК-1 определяется в период государственной итоговой аттестации: подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, государственной итоговой аттестации: выполнении и защиты выпускной квалификационной работы.

В процессе изучения дисциплины, компетенции также формируются поэтапно.

Основными этапами формирования УК-4, ОПК-1 при изучении дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми

дескрипторами (составляющими) компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

6.2. Контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.2.1. Контрольные вопросы по темам (разделам) для опроса на занятиях

Тема (раздел)	Вопросы
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	УК-4 1.Коммуникация. 2.Деловая коммуникация. ОПК-1 3.Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. 4.Характеристики делового общения.
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	УК-4 1.Типы приема и передачи информации. 2.Человеческая речь как источник информации. ОПК-1 3.Стили речи. Речевые средства общения.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	УК-4 1.Умение слушать. 2.Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. ОПК-1 3.Три уровня слушания. 4.Виды слушания.
Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	УК-1 1.Природа и типология невербальной коммуникации. 2.Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Bodylanguage. ОПК-1 3.Внешние проявления эмоциональных состояний
Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	УК-4 1.Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. 2.Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. ОПК-1 3.Сигналы, выдающие неискренность и обман.
Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	УК-4 1.Проблема «гендерной коммуникации». ОПК-1 2.Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей.
Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	УК-4 1.Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. 2.Закрытые и открытые вопросы.

	ОПК-1 3. Виды вопросов для переговоров и торгов.
Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.	УК-4 1. Деловая беседа; 2. Деловая беседа по телефону; 3. Деловые переговоры. ОПК-1 4. Типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания

Шкала оценивания ответов на вопросы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает ответ на каждый теоретический вопрос, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«Хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не знает ответов на поставленные теоретические вопросы.

6.2.2. Темы для докладов

Тема (раздел)	Вопросы
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	УК-4 1. Коммуникация, ее значение, виды и функции. 2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория ОПК-1 3. Основные модели и стили деловых коммуникаций. 4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	УК-4 1. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации. 2. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации. ОПК-1 3. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие. 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	УК-4 1. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.). 2. Отражение и восприятие в деловой коммуникации. ОПК-1 3. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия. 4. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и

	способы
Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	УК-1. 1. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов. 2. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету. ОПК-1 3. Сущность процесса слушания, его виды и специфика. 4. Установление контакта и эффект первого впечатления
Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	УК-4 коммуникацию. 1. Имидж и репутация в процессе коммуникации. 2. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.). 3. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.). ОПК-1 1. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую 2. Организационная культура
Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	УК-4 1. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую репутацию 2. Организационная культура. ОПК-1 3. Рассмотреть отличия и взаимосвязи между коммуникационным менеджментом и маркетинговыми коммуникациями на примере конкретной организации
Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	УК-4 1. Проанализировать, как коммуникационный менеджмент способствует формированию доверия, информированности и репутации в сфере здравоохранения. 2. Изучить аналитическую, планирующую, организационную и контрольную функции коммуникационного менеджмента. ОПК-1 3. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях 4. Культура делового общения на Востоке и Западе
Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания.	УК-4 1. Современные коммуникационные технологии в организации. 2. Управление конфликтами в различных подсистемах общества. ОПК-1 3. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры 4. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организациях

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«Хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но

	допуская значительные неточности.
«Неудовлетворительно »	Обучающийся не владеет выбранной темой

6.2.3 Оценочные средства остаточных знаний (тест) УК-3

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности

б) постепенности

в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

а) взаимопонимание участников общения

б) обмен информацией между людьми

в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

а) избегать конфронтации

б) избегать личных оскорблений

в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

а) Сократ

б) Аристотель

в) Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

а) однополюсные

б) риторические

в) зеркальные

14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:

а) развитие человеческого общества

б) внутреннюю природу человека

в) мораль и нравственность

15. Видение себя глазами партнера по общению – это:

а) рефлексия

б) отчуждение

в) идентификация

ОПК-1

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

а) однополюсные

б) информационные

в) для ориентации

17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

а) размышлений

б) взаимодействия

в) сопереживания

18. Деловая этика представляет собой:

а) личное поведение человека

б) совокупность принципов поведения людей

в) деловые отношения предпринимателей

19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:

а) пяти

б) двух

в) трех

20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:

а) “интроверсия”

б) “риторика”

в) “лингвистика”

21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности

б) хозяйственных сооружений

в) транспортной инфраструктуры

22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) афоризмы

б) вульгаризмы

в) эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) афоризмы

в) варваризмы

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитизмы

б) жаргонизмы

в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

а) английский язык

б) немецкий язык

в) латынь

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого воспроизводства

б) «иерархии эффектов»

в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

а) энтропией

б) антропией

в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

а) диалогом

б) трансакциями

в) трансактами

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

- а) прямой
- б) внутренней
- в) наружной

Ключ к тесту

1а	2б	3в	4а	5в	6б	7в	8а	9в	10б
11а	12б	13а	14в	15а	16б	17в	18б	19в	20б
21а	22б	23в	24б	25в	26б	27а	28в	29в	30б

Шкала оценивания результатов тестирования

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85 - 100	отлично
70 - 84	хорошо
50- 69	удовлетворительно
0 - 49	неудовлетворительно

6.2.4. Примеры практических задач и заданий

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

УК-1

Задача 1

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задача 2

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

ОПК-1

Задача 3.

У нарушенной коммуникации всегда есть скрытые причины. Одна из них – недоучет, или не знание о трех основных эго-состояниях человека: Родитель (Р), Взрослый (В), Ребенок (Ре).

Эго-состояние – это совокупность связанных друг с другом действий, чувств и мыслей, как способ проявления нашей личности в данный момент. Если человек ведет себя, мыслит и чувствует по принципу «здесь и теперь», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя весь потенциал взрослой личности, понимает цель взаимодействия и результат работы, то он находится в эго-состоянии Взрослого. Если человек мыслит и чувствует, а также действует, копируя своих или других родителей, он находится в эго-состоянии Родителя. Когда человек возвращается к мыслям, чувствам и моделям поведения детства, он находится в эго-состоянии Ребенка.

Люди обращаются друг к другу, находясь в определенных эго-состояниях. Эти обращения называются транзакциями.

Функциональный анализ эго-состояний:

Родитель: контролирующий, воспитывающий, заботливый;

Взрослый: мыслящий, понимающий ценность каждого человека, принимающий разумные решения с партнерских позиций;

Ребенок: адаптирующийся, тревожащийся, неуверенный, бунтующий, избегающий ответственности, стремящийся к самостоятельности. В то же время, свободный, творческий, любознательный, непосредственный, артистичный, ищущий ответы.

Адаптивный ребенок может быть негативным и позитивным. Адаптивный позитивный ребенок понимает правила и нормы поведения. Адаптивный негативный ребенок имеет неэффективные модели привлечения внимания, нарушает правила, избегает ответственности.

Показатели распознавания эго-состояний:

- слова;
- тон голоса;

- жесты;
- положение тела;
- мимика.

Трансакции:

- параллельные: Р-Ре, Ре-Р; а также В-В.

Правило: пока трансакции будут параллельными, коммуникация будет бесконечно долгой;

- пересекающиеся – это такие трансакции, в которых векторы не параллельны друг другу или эго-состояния, в которое они направлены не является источником реакции: В-В, Р-Ре и другие.

Правило: при пересекающейся трансакции происходит разрыв коммуникации, для ее восстановления одному или обоим необходимо изменить свои эго-состояния.

Пример:

– Который час? (В-В)

– Что вы спрашиваете меня о времени?! Своих часов нету что ли?! (Р-Ре)

Поглаживания:

– вербальные и невербальные (добрые слова и жесты по отношению к другому);

– позитивные и негативные (поглаживания вызывающие позитивные или негативные чувства.

Люди не всегда стремятся получать только позитивные поглаживания. Некоторые привыкли получать негативные поглаживания и делают все возможное, чтобы вызвать против себя гнев или другую негативную эмоцию);

– условные и безусловные (условное связано с тем, что мы делаем; безусловное – с тем, что мы из себя представляем, какие чувства вызываем).

Задания:

1 На основании собственного опыта заполните таблицу: как проявляются эго-состояния:

2 Напишите 7 вариантов ответа на вопрос: «Что нужно, для того, чтобы оставаться в формате Взрослый-Взрослый?» Ответ может носить характер рекомендации.

Задача 4.

Вы работаете в АО «Инторг» начальником организационного отдела. АО включает семь магазинов и оптовый склад в Москве и по одному магазину в городах Московской области – Волоколамске, Жуковском, Мытищах, Подольске и Тушино. Штаб-квартира АО находится в Москве.

Генеральный директор С.С. Егоров вчера убыл в командировку. Перед отъездом он принял решение о проведении через 10 дней совещания по вопросам: условия хранения непродовольственных товаров в магазинах АО, культура обслуживания покупателей, расширение розничной торговой сети АО. Пригласить предполагается руководителей магазинов, оптового склада и заинтересованных лиц, работающих в аппарате АО.

Генеральный директор также вчера поручил вам провести (совместно с соответствующими руководителями) всю работу по подготовке совещания.

Задания:

1 Составить проект приказа о подготовке совещания.

2 Составить мероприятия по подготовке данного совещания, прокомментировать их.

3 Составить повестку совещания, проект протокола с конкретным решением, извещение участникам совещания.

Тема 2. Вербальные средства коммуникации

УК-4

Задание 1. Изучение теорий коммуникаций

Проанализировать основные теории коммуникаций и их современное развитие.

Исследовать, как эти теории применяются в практической деятельности организаций.

Задание 2. Анализ информационно-коммуникационных технологий

Выявить основные направления развития информационно-коммуникационных технологий.

Оценить влияние этих технологий на эффективность коммуникационных процессов в организациях.

ОК-1

Задание 3.

Обобщение функций коммуникаций

Изучить функции коммуникаций на уровне общества и на индивидуальном уровне.

Проанализировать, как эти функции реализуются в различных организационных структурах.

Задание 4. Разработка стратегии внешних и внутренних коммуникаций

Создать проект стратегии внешних и внутренних коммуникаций для конкретной организации.

Определить ключевые цели и задачи, которые должны быть достигнуты с помощью данной стратегии.

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации

УК-4

Задание 1

Управление кризисными коммуникациями

Разработать план действий для управления коммуникациями в условиях кризиса.

Оценить возможные риски и предложить методы их минимизации.

Задание 2

Практические навыки ведения переговоров

Провести ролевую игру, имитирующую деловые переговоры.

Проанализировать результаты переговоров и выявить успешные стратегии и тактики.

ОПК-1

Задание 3 Подготовка публичных выступлений
Подготовить и провести публичное выступление на заданную тему.
Оценить эффективность своего выступления и получить обратную связь от аудитории.

Задание 4 Исследование культуры делового общения
Сравнить культуру делового общения в разных странах (например, на Востоке и Западе).
Проанализировать, как культурные различия влияют на коммуникационные процессы в международном бизнесе

Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.

УК-4

Задание 1. Проанализировать основные теории коммуникаций и их эволюцию.

Задание 2. Изучить современные направления развития информационно-коммуникационных технологий.

ОПК-1

Задание 1. Обобщить функции коммуникаций на уровне общества и индивида.

Задание 2. Разработать стратегию внешних и внутренних коммуникаций для организации.

Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации

УК-4

Задание 1. Определить цели и задачи коммуникационного менеджмента в конкретной компании.

Задание 2. Провести анализ коммуникационных процессов в организации.

ОПК-1

Задание 1. Разработать план антикризисных коммуникаций.

Задание 2. Оценить риски в коммуникационной деятельности.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

УК-1

Задание 1. Подготовить и провести деловые переговоры (ролевая игра).

Задание 2. Проанализировать успешные и неудачные примеры переговоров.

ОПК -1

Задание 1. Изучить методы убеждения и аргументации в деловой коммуникации.

Задание 2. Разработать презентацию по теме коммуникационного менеджмента.

Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

УК-4

Задание 1 Провести публичное выступление и получить обратную связь.

Задание 2 Сравнить культуру делового общения в разных странах.

ОПК-1

Задание 1 Проанализировать влияние культурных различий на бизнес-коммуникации.

Задание 2 Изучить особенности вертикальных и горизонтальных коммуникаций.

Тема 8. Формы деловой коммуникации. Деловые совещания

УК-4

Задание 1 Разработать рекомендации по улучшению внутренних коммуникаций.

Задание 2 Проанализировать роль обратной связи в коммуникационном процессе.

ОПК-1

Задание 1. Изучить методы управления конфликтами в организации.

Задание 2. Разработать план разрешения конфликтной ситуации.

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал
«Хорошо»	обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;
«Удовлетворительно»	обучающийся изложил решение задачи, но обосновал его формулировками обыденного мышления;
«Неудовлетворительно»	обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал либо не сдал работу на проверку (в случае проведения решения задач в письменной форме).

6.2.5. Темы для рефератов

Тема (раздел)	Вопросы
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	УК-4 1. Что такое коммуникационный менеджмент и какова его роль в современной организации? 2. Основные цели и задачи коммуникационного менеджмента. ОПК-1 3. Виды коммуникаций в организации: внутренние и внешние. 4. Коммуникационная политика компании: структура и содержание.
Тема 2. Вербальные средства коммуникации.	УК-4 1. Роль корпоративной культуры в системе коммуникационного менеджмента. 2. Влияние цифровых технологий на развитие коммуникационного менеджмента. ОПК-1

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Коммуникационный аудит: цели, методы, этапы проведения. 4. Стратегии управления внутренними коммуникациями.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации	<p>УК-4</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Внешние коммуникации: особенности взаимодействия с общественностью. 2. Кризисные коммуникации: методы и инструменты управления. <p>ОПК-1</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Репутационный менеджмент: формирование и защита имиджа компании. 4. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления. 5. Роль обратной связи в системе корпоративных коммуникаций
Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации.	<p>УК-4</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Этика в коммуникационном менеджменте. 2. Коммуникационные стратегии в условиях неопределённости. 3. Влияние глобализации на корпоративные коммуникации. <p>ОПК-1</p> <ul style="list-style-type: none"> 4. Коммуникационный менеджмент в некоммерческих организациях. 5. Особенности коммуникационного менеджмента в государственных структурах.
Тема 5. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	<p>УК-4</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационные кампании: планирование, реализация, оценка эффективности. 2. Медиапланирование как элемент коммуникационного менеджмента. <p>ОПК-1</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Социальные сети как инструмент коммуникационного менеджмента. 4. Визуальные коммуникации: роль дизайна и брендинга.
Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	<p>УК-4</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационный менеджмент и корпоративная социальная ответственность. 2. Влияние корпоративного стиля на внутренние и внешние коммуникации. <p>ОПК-1</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Коммуникационный менеджмент в условиях цифровой трансформации. 4. Роль лидерства в формировании эффективной коммуникационной среды.
Тема 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	<p>УК-4</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационные риски и способы их минимизации. 2. Коммуникационный менеджмент в мультикультурной среде. <p>ОПК-1</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Влияние корпоративной прозрачности на доверие стейкхолдеров. 4. Коммуникационные стратегии при слияниях и поглощениях компаний. 5. Управление коммуникациями в проектных командах.
Тема 8. Формы деловой	УК-4

коммуникации. Деловые совещания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационный менеджмент и инновации. 2. Особенности коммуникаций в стартапах. 3. Влияние организационной структуры на эффективность коммуникаций. ОПК-1 <ol style="list-style-type: none"> 4. Коммуникационный менеджмент в условиях удалённой работы. 5. Роль сторителлинга в корпоративных коммуникациях.
---------------------------------	--

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему реферата, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«Хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему реферата, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему реферата и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы

6.2.6 Индивидуальные задания для выполнения расчетно-графической работы, курсовой работы (проекта)

РГР, КР и КП по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» рабочей программой и учебным планом не предусмотрены.

6.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины Коммуникационный менеджмент:

УК-4

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Этика личности и корпоративная этика.
4. Понятие протокольного мероприятия.
5. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
6. Подготовка к проведению деловой беседы.
7. Проведение деловой беседы.
8. Подготовка и проведение делового совещания.
9. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
10. Виды переговоров и особенности их проведения.
11. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
12. Процедура приема посетителей.
13. Правила ведения делового телефонного разговора.

14. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
15. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
16. Понятие и виды делового общения.
17. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
18. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.

ОПК-1

19. Роль информации в деловом общении.
20. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
21. Понятия речевой культуры делового общения.
22. Мотивация речи.
23. Риторический инструментарий речи.
24. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
25. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
26. Отличительные особенности письменной деловой речи.
27. Понятия логической культуры речи.
28. Особенности применения законов логики в деловой речи.
29. Понятие аргумент, умозаключение.
30. Искусство рассуждать и убеждать.
31. Сочетание логики и аргументации.
32. Способы опровержения доводов оппонента.
33. Психологические типы собеседников.
34. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
35. Позиция слушателя и говорящего.
36. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
37. Искусство отвечать на поставленные вопросы.

6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основной целью проведения промежуточной аттестации является определение степени достижения целей по учебной дисциплине или ее разделам. Осуществляется это проверкой и оценкой уровня теоретической знаний, полученных обучающимися, умения применять их в решении практических задач, степени овладения обучающимися практическими навыками и умениями в объеме требований рабочей программы по дисциплине, а также их умение самостоятельно работать с учебной литературой.

Организация проведения промежуточной аттестации регламентирована «Положением об организации образовательного процесса в федеральном государственном автономном образовательном учреждении «Московский политехнический университет»

6.4.1. Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования, достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции				
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)				
Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах; профессиональную терминологию государственном языке	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах; профессиональную терминологию государственном языке	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах; профессиональную терминологию государственном языке	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; методы обмена деловой информацией в устной и письменной формах; профессиональную терминологию государственном языке
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде; обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде; обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде; обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде; обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка

		государственного языка РФ на иностранный	язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный
владеть	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками обмена деловой информацией зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения; стилистикой официальных и неофициальных писем; навыками эффективного взаимодействия в профессиональной среде	Обучающийся владеет в неполном объеме и проявляет недостаточность владения навыками обмена деловой информацией зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения; стилистикой официальных и неофициальных писем; навыками эффективного взаимодействия в профессиональной среде	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками обмена деловой информацией зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения; стилистикой официальных и неофициальных писем; навыками эффективного взаимодействия в профессиональной среде	Обучающийся свободно применяет полученные навыки, в полном объеме владеет навыками обмена деловой информацией зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения; стилистикой официальных и неофициальных писем; навыками эффективного взаимодействия в профессиональной среде

Код и наименование

ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории

Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять задачи внутренних и	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений:	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений:

	внешних коммуникаций; управлять коммуникативным процессом; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями.	выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций; управлять коммуникативным процессом; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями.	следующих умений: выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций; управлять коммуникативным процессом; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями	выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций; управлять коммуникативным процессом; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями
владеть	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента; - навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории..	Обучающийся владеет в неполном объеме и проявляет недостаточность владения навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента; - навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории.	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента; - навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории.	Обучающийся свободно применяет полученные навыки, в полном объеме владеет навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента; - навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории.

6.4.2. Методика оценивания результатов промежуточной аттестации

Показателями оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» являются результаты обучения по дисциплине.

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
УК-4	особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; методы обмена деловой	обмениваться деловой информацией на государственном языке; применять на практике деловую	навыками обмена деловой информацией от особенностей вербальных и невербальных средств общения; стилистикой	

	информацией в устной и письменной формах; профессиональную терминологию государственном языке	коммуникацию; выстраивать эффективное взаимодействие в профессиональной среде; обмениваться деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; учитывать социокультурные различия в формате корреспонденции; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	официальных и неофициальных писем; навыками эффективного взаимодействия в профессиональной среде	
ОПК-1	особенности и типы участников коммуникационных процессов; принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе; особенности общественных коммуникаций, формирования общественного мнения, имиджа	выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций; управлять коммуникативным процессом; самостоятельно выделить основные формы и средства коммуникации организации с ключевыми и целевыми аудиториями	навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента; навыками организации коммуникационных мероприятий; навыками управления коммуникационными процессами на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории..	
Оценка по дисциплине (среднее арифметическое)				

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,4 до 5,0. Оценка «не зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачет проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по дисциплине «Коммуникационный менеджмент», при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра.

Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков по этапам (уровням) сформированности компетенций, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

7. Электронная информационно-образовательная среда

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Чебоксарского института (филиала) Московского политехнического университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории филиала, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда – совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

- а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;
- б) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы;
- в) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;
- г) проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет». Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Основными составляющими ЭИОС филиала являются:

а) сайт института в сети Интернет, расположенный по адресу www.polytech21.ru, <https://chebpolytech.ru/> который обеспечивает:

- доступ обучающихся к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к изданиям электронных библиотечных систем, электронным информационным и образовательным ресурсам, указанных в рабочих программах (разделы сайта «Сведения об образовательной организации»);
- информирование обучающихся обо всех изменениях учебного процесса (новостная лента сайта, лента анонсов);
- взаимодействие между участниками образовательного процесса (подразделы сайта «Задать вопрос директору»);

б) официальные электронные адреса подразделений и сотрудников института с Яндекс-доменом @polytech21.ru (список контактных данных подразделений Филиала размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Контакты», списки контактных официальных электронных данных преподавателей размещены в подразделах «Кафедры») обеспечивают взаимодействие между участниками образовательного процесса;

в) личный кабинет обучающегося (портфолио) (вход в личный кабинет размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Студенту» подразделе «Электронная информационно-образовательная среда») включает в себя портфолио студента, электронные ведомости, рейтинг студентов и обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися,
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе с сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы,

г) электронные библиотеки, включающие электронные каталоги, полнотекстовые документы и обеспечивающие доступ к учебно-методическим материалам, выпускным квалификационным работам и т.д.:

Чебоксарского института (филиала) - «ИРБИС»

д) электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - www.e.lanbook.com
- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>
- IPR SMART - <https://www.iprbookshop.ru/>

е) платформа цифрового образования Политеха - <https://lms.mospolytech.ru/>

ж) система «Антиплагиат» - <https://www.antiplagiat.ru/>

- з) система электронного документооборота DIRECTUM Standard — обеспечивает документооборот между Филиалом и Университетом;
- и) система «1С Управление ВУЗом Электронный деканат» (Московский политехнический университет) обеспечивает фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися;
- к) система «POLYTECH systems» обеспечивает информационное, документальное автоматизированное сопровождение образовательного процесса;
- л) система «Абитуриент» обеспечивает документальное автоматизированное сопровождение работы приемной комиссии.

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

Основная литература

Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598447>

Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883>

Дополнительная литература

Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583960>

Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583597>

Периодика

1. Российский журнал менеджмента // <https://rjm.spbu.ru/>
2. Экономика и менеджмент систем управления // <http://www.sbook.ru/emsu/>

9. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Справочная правовая система (СПС) «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/	Законодательство РФ кодексы и законы в последней редакции. Удобный поиск законов кодексов приказов и других документов. Ежедневные обзоры законов. Консультации по бухучету и налогообложению.

Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» https://www.garant.ru/	Законодательство - законы и кодексы Российской Федерации. Полные тексты документов в последней редакции. Аналитические профессиональные материалы.
Университетская информационная система РОССИЯ https://uisrussia.msu.ru/	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ
научная электронная библиотека Elibrary http://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ
сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. http://www.inion.ru	Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей. В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.
Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – http://www.edu.ru	Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.
Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» https://iq.hse.ru/management	Информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.
ООО «Портал «Управление Производством» https://up-pro.ru/	Деловой портал «Управление производством»: - популяризация лучшего российского и зарубежного опыта управления производством; - создание русскоговорящего сообщества производственных менеджеров и организация обмена опытом между ними; - предоставление актуальной бенчмаркинговой и аналитической информации.

Название организации	Сокращённое название	Организационно-правовая форма	Отрасль (область деятельности)	Официальный сайт
Ассоциация защиты информационных	АЗИПИ	Российская общественная организация	Экономика	http://www.azipi.ru/

прав инвесторов				
Ассоциация Менеджеров	АМР	независимая общественная организация национального масштаба	Менеджмент и бизнес	https://amr.ru/
Ассоциация независимых центров экономического анализа	АНЦЭА	Общероссийская негосударственная некоммерческая организация	Экономика	https://new.aret.ru/
Вольное экономическое общество России	ВЭО России	общественная организация Европы и мира	Экономика	https://veorus.ru/
Евразийский экономический союз	ЕАЭС	Ассоциация объединения экономистов	Экономика	http://www.eaeunion.org/

10. Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое при осуществлении образовательного процесса

Аудитория	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
№ 203 Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой среднего профессионального образования/ бакалавриата/ специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет менеджмента и предпринимательства	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition. 150-249 Node 2 year Educational Renewal License	Сублицензионный договор №977_1049.ЕП/25 от 10.12.2025
	Windows 7 OLPNLAcDmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант- справочно-правовая система	Договор №С-002-2025 от 09.01.2025
	Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	МТС Линк	Договор №2/2026 (091_168.ЕП/26) от 27.03.2026
AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)	

<p>№ 103 Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой среднего профессионального образования/бакалавриата/специалитета/магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей)</p> <p>Кабинет социально-экономических дисциплин</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 от 24.12.2021
	Windows 7 OLPNLAcdbc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Гарант- справочно-правовая система	Договор №С-002-2025 от 09.01.2025
	МТС Линк	Договор №2/2026 (091_168.ЕП/26) от 27.03.2026
	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)	
<p>№ 103а Помещение для самостоятельной работы обучающихся</p>	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition. 150-249 Node 2 year Educational Renewal License	Сублицензионный договор №977_1049.ЕП/25 от 10.12.2025
	MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.ЗК/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант- справочно-правовая система	Договор №С-002-2025 от 09.01.2025
	Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)

	License	
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения
Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой среднего профессионального образования/бакалавриата/ специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет менеджмента и предпринимательства № 203 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды; <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой среднего профессионального образования/бакалавриата/ специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет социально-экономических дисциплин № 103 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала

12. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Методические указания для занятий лекционного типа

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем

соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа.

Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью.

Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю.

Методические указания к самостоятельной работе.

Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа обучающегося над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, практическими заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- 1) конспектирование (составление тезисов) лекций;
- 2) выполнение контрольных работ;
- 3) решение задач;
- 4) работу со справочной и методической литературой;
- 5) работу с нормативными правовыми актами;
- 6) выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- 7) защиту выполненных работ;

8) участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;

9) участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

10) участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

1) повторения лекционного материала;

2) подготовки к практическим занятиям;

3) изучения учебной и научной литературы;

4) изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);

5) решения задач, и иных практических заданий

6) подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;

7) подготовки к практическим занятиям устных докладов (сообщений);

8) подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;

9) выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;

10) выполнения выпускных квалификационных работ и др.

11) выделения наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями на консультациях.

12) проведения самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Текущий контроль осуществляется в форме устных, тестовых опросов, докладов, творческих заданий.

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по данной дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и с использованием электронной информационно-образовательной среды, образовательного портала и электронной почты.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры, протокол № 9 от «22» мая 2026 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации электронных библиотечных систем.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 202__-202__ учебном году на заседании кафедры, протокол №
от « » 202 г.

Внесены дополнения и изменения _____

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 202__-202__ учебном году на заседании кафедры, протокол №
от « » 202 г.

Внесены дополнения и изменения _____
