

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.06.2026 15:49:51
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р.
Филиппова»
Экономический факультет**

«СОГЛАСОВАНО»

Заведующий выпускающей кафедрой
Менеджмент

К.Э.Н., ДОЦЕНТ

уч. ст., уч.

Суворова АВ

подпись

«13» января 2026

«УТВЕРЖЕНО»

Декан
Экономический факультет

К.Э.Н., ДОЦЕНТ

уч. ст., уч. зв.

Баниева М.А.

подпись

«13» января 2026

**Оценочные материалы
Дисциплины (модуля)**

Б1.О.16 Деловая коммуникация

**44.03.01 Педагогическое образование
направленность (профиль) Проектирование и управление в социально-
образовательной сфере**

Улан-Удэ, 2026г.

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) являются обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включают в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля);
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

Перечень видов оценочных средств

Перечень вопросов к экзамену
 Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
 Комплект заданий для практических работ
 Кейс-задачи
 Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
 Комплект тестовых заданий

Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:
 Деловая коммуникация

1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»

Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)

1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине
Форма промежуточной аттестации -	Экзамен
Место экзамена в графике учебного процесса:	1) подготовка к экзамену и сдача экзамена осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на экзаменационную сессию для обучающихся, сроки которой устанавливаются приказом по академии
	2) дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом факультета (директором института)
Форма экзамена -	(Письменный, устный)
Процедура проведения экзамена -	представлена в оценочных материалах по дисциплине
Экзаменационная программа по учебной дисциплине:	1) представлена в оценочных материалах по дисциплине 2) охватывает все разделы дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект тестовых заданий

Тест по теме 1.

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:

- а) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом;
- б) они выступают основой профессионального успеха;
- в) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация;
- г) во всем вышеперечисленном.

2. Личность представляет собой:

- а) биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида;
- б) непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого;
- в) своеобразие психофизиологической структуры индивида;
- г) всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

3. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

- а) технократического подхода;
- б) деятельностного подхода;
- в) когнитивного подхода;
- г) мотивационного подхода.

4. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, — это:

- а) отправитель;
- б) сообщение;
- в) канал;
- г) получатель.

5. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

- а) побудительная;
- б) координационная;
- в) эмотивная;
- г) преобразовательная.

6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

- а) контактная;
- б) информационная;
- в) перцептивная;
- г) статусная.

7. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:

- а) кооперативное;
- б) достаточности информации;
- в) качества информации;
- г) целесообразности.

8. Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

- а) прямыми;
- б) косвенными;
- в) непосредственными;
- г) опосредованными.

9. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется:

- а) доверительные;
- б) официальные;
- в) вертикальные;
- г) диагональные.

10. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

- а) деловых коммуникаций;
- б) повседневных коммуникаций;

- в) межличностных коммуникаций;
- г) ритуальных коммуникаций.

Тест по теме 2.

1. Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

2. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

- а) внутренняя речь;
- б) внешняя речь;
- в) письменная речь;
- г) устная речь.

3. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;
- в) принцип экспрессивности;
- г) принцип сенсорности.

4. Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

- а) в визуальную систему;
- б) акустическую систему;
- в) тактильную систему;
- г) ольфакторную систему.

5. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

6. Мелкий почерк характеризует:

- а) людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность;
- б) людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи;
- в) людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни;
- г) людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание.

7. Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек:

- а) мимика;
- б) пантомимика;
- в) кинесика;
- г) такесика.

8. О чем свидетельствует прикладывание руки к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:

- а) о расположении к нему;
- б) неискренности по отношению к нему;
- в) доминировании над ним;
- г) неуверенности в общении с ним?

9. Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, — это:

- а) кинесика;
- б) такесика;
- в) просодика;
- г) проксемика.

10. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

Тест по теме 3.

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;

- б) аргументирование;
 - в) передача информации;
 - г) принятие решения.
2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:
- а) «перехватывание» инициативы;
 - б) формирование предварительного мнения;
 - в) пробуждение интереса к беседе;
 - г) обсуждение проблем.
3. К какой фазе относятся требования — опыт, деликатность и внимание к собеседнику:
- а) аргументации;
 - б) принятия решения и завершения беседы;
 - в) нейтрализации замечаний собеседников;
 - г) передача информации?
4. При приеме подчиненных работник должен:
- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
 - б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
 - в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
 - г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.
5. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата:
- а) деловые совещания и собрания;
 - б) публичные выступления;
 - в) деловые переговоры;
 - г) деловая беседа
6. Оптимальными днями для переговоров являются:
- а) вторник, среда, четверг;
 - б) понедельник, среда, пятница;
 - в) вторник, четверг, пятница;
 - г) понедельник, вторник, среда.
7. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:
- а) вариационном методе;
 - б) методе сотрудничества;
 - в) компромиссном методе;
 - г) методе интеграции?
8. К какому типу совещаний относятся использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:
- а) информативное собеседование;
 - б) совещание с целью принятия решения;
 - в) научное совещание;
 - г) творческое совещание?
9. По основной задаче деловые совещания подразделяются:
- а) на инструктивные, оперативные и проблемные;
 - б) авторитарные, свободные и демократические;
 - в) разовые, постоянно действующие и периодические;
 - г) республиканские, отраслевые и межрегиональные.
10. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:
- а) говорить быстро и напористо;
 - б) сопровождать речь идиоматическими оборотами;
 - в) использовать профессиональную лексику;
 - г) произносить не более одного-двух предложений подряд?

Тест по теме 4

1. С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента:
- а) с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту;
 - б) с доброжелательного приема;
 - в) с создания благоприятного психологического климата;
 - г) с изучения менеджером цели пребывания клиента?
2. Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:
- а) положительно отзываться о клиенте;
 - б) комментировать выбор клиента;
 - в) обделять вниманием клиента;
 - г) прибегать к спору с клиентом?
3. Приятные слова и выражения, содержащие одобрение действий собеседника и подчеркивающие его положительные качества, несколько преувеличивая их, — это:
- а) комплименты;
 - б) лесть;

в)похвала;

г)критика.

4. Что такое конгруэнтность менеджера:

а)показатель его искренности;

б)показатель его трудолюбия;

в)показатель внешнего вида менеджера;

г)умение правильно преподнести клиенту информацию?

5.В чем заключается сущность пейсинга:

а)в услужливости и гостеприимстве;

б)пассивном отношении к работе;

в)пренебрежительном отношении к коллегам;

г) стремлении показать клиенту, что вы понимаете его чувства?

6. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

а)не играет роли;

б)играет лишь малую роль;

в) один из решающих факторов успеха в процесс обслуживания клиента;

г)индивидуально для каждого клиента.

7. Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

а)помогает установить доверительные отношения;

б)вызывает удивление со стороны клиента;

в) один из важных способов при работе с клиентом;

г)отпугивает клиента.

8. Психологическое состояние между людьми, для которого характерно наличие единения, настроенности на одну волну. взаимной симпатии, непринужденности, взаимопонимания и доверия:

а)конгруэнтность;

б)пейсинг;

в)моббинг;

г)раппорт.

9.Выберите правильную типологию клиентов:

а)аналитик, энтузиаст, активист, добряк;

б) оптимист, пессимист, энтузиаст, активист;

в) творец, изобретатель, оптимист, пессимист;

г)все ответы верны.

10. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов:

а)активность и эмоциональная отзывчивость;

б) доброта и зло;

в) характер и темперамент;

г)обида и навязчивость?

Тест по теме 5

1. Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:

а) компенсация;

б) рационализация;

в) вытеснение;

г) проекция.

2. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;

б) из-за невнятной речи;

в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;

г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

а) стереотипы;

б) предвзятые представления;

в) пренебрежение фактами;

г) всё вышеперечисленное.

4. Установление сходства одного человека с другим:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) стереотипизация;

г) идентификация.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) рефлексия;

б)эмпатия;

в)идентификация;

г)стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

7. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»;
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «первичности»;
- г) эффектом «последней информации».

8. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

- а) сублимация;
- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) отрицание.

9. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) неконформизм;
- г) самоопределение.

10. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- а) малая группа;
- б) группа членства;
- в) большая группа;
- г) референтная группа.

Тест по теме 6

1. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- а) межличностный конфликт;
- б) конфликт власти и безвластия;
- в) конфликт между личностью и группой;
- г) конфликт коммуникации.

2. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться:

- а) в различных целях;
- б) взаимосвязи задач;
- в) неудовлетворительной коммуникации;
- г) неравномерном распределении ресурсов.

3. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:

- а) в плохой передаче информации;
- б) в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
- в) в неравномерном распределении ресурсов;
- г) в различиях поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

4. Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы?

- а) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- б) различия в представлениях и ценностях;
- в) неудовлетворительные коммуникации;
- г) различия в целях.

5. Что является толчком для реализации конфликта:

- а) инцидент;
- б) напряженность;
- в) ссора;
- г) недовольство?

6. Чем характеризуется конфликтная ситуация:

- а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;
- б) действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
- в) напряженностью во взаимоотношениях определенных субъектов;
- г) осознанием случившегося инцидента?

7. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

- а) конструктивным;

- б) деструктивным;
 - в) конструктивно-деструктивным;
 - г) нет правильного варианта;
8. Применение какого из нижеперечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта:
- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
 - б) противникам необходимо признавать мнение друг друга;
 - в) демонстрировать понимание роли другого;
 - г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт?
9. Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в четком определении ожидаемых результатов работы:
- а) координационные и интеграционные механизмы;
 - б) общеорганизационные комплексные цели;
 - в) разъяснение требований к работе;
 - г) структура и системы вознаграждений?
10. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, носит название:
- а) компромисс;
 - б) сглаживание;
 - в) уклонение;
 - г) решение проблемы

Тест по теме 8

1. Что понимается под этикетом:
- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
 - б) культурная и правильная речь;
 - в) правила поведения за столом;
 - г) умение избегать конфликтов?
2. Совокупность правил, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, - это.
- а) дипломатический этикет;
 - б) общегражданский этикет;
 - в) придворный этикет;
 - г) воинский этикет.
3. Выберите верное утверждение:
- а) требования этикета всегда едины, везде и во все времена
 - б) правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются
 - в) поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других;
 - г) этикет - формальность, которая в современном мире играет небольшое значение.
4. Отметьте нарушение правил этикета - при приветствии первым руку подает:
- а) женщина мужчине;
 - б) вышестоящий по должности нижестоящему,
 - в) старший младшему;
 - г) мужчина женщине.
5. Кому принято целовать руку:
- а) только замужним женщинам;
 - б) только хорошо знакомым женщинам;
 - в) только пожилым женщинам;
 - г) только незамужним?
6. Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:
- а) приветствовать первым самого старшего,
 - б) в первую очередь здороваться со знакомым;
 - в) сначала здороваться с присутствующими женщинами,
 - г) не здороваться до тех пор, пока вас не представят.
7. Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:
- а) коротко и четко сказать «да, слушаю»;
 - б) представиться и назвать свое учреждение;
 - в) молча ждать, что вам скажет звонящий
 - г) если вы заняты, то словами «перезвоните позже»?
8. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
- а) «вы должны»;
 - б) «к сожалению, мы не можем этого сделать»;
 - в) «для Вас имеет смысл...»;
 - г) «извините, я не знаю...».
9. Что является нарушением этики общения по телефону:
- а) если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать;
 - б) разговаривать по двум телефонам одновременно;

в) самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните;

г) попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию?

10. Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи:

а) кулинарными предпочтениями;

б) популярностью заведения;

в) близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;

г) личным вкусом, привычкой?

Примеры кейсовых заданий

Ситуация 1. Разыграйте ситуацию деловой встречи партнеров китайской и немецкой компаний. Включите в ситуации момент вручения подарков. Спрогнозируйте риски коммуникативной неудачи. Выявите ошибки в поведении участников коммуникации, определите эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины коммуникативной неудачи и т.п. и разработайте возможные стратегии поведения участников ситуации.

Вводная информация: Многие немецкие предприниматели вспоминают, что при первых контактах с партнерами из азиатских стран им вручались различные подарки, которые в протоколах отмечались как сувениры. Немецкие бизнесмены, как правило, не готовы принимать подарки, тем более при первом контакте, да еще от совершенно незнакомых людей, кроме того, они воспринимали их как взятку. Вопрос о роли подарков для представителей азиатской культуры имел совершенно другое значение, т. к. деловые отношения с их точки зрения, основываются на личных отношениях. Подарки помогают установить личные связи между партнерами. На Западе стараются избегать любых действий, которые могут выглядеть как взятка. Приглашения и подарки считаются нежелательным влиянием или даже попыткой подкупа. Западная модель делового поведения строится на строгих этических правилах.

Ситуация 2. Прочитайте статью Натальи Токарь о важности коммуникативных навыков и о так называемых софт скиллз (soft skills) в бизнесе. Обоснуйте необходимость и предложите вариант развития коммуникативных навыков сотрудников вашей воображаемой компании. Сформулируйте главную цель и составьте план достижения цели.

Страна глухих. Как умение общаться стало главным навыком в бизнесе Наталья Токарь Forbes Contributor

Бизнес в Европе и США уже развернул борьбу с неумением ясно донести свою мысль до коллег и партнеров: в эпоху цифровизации люди начали терять коммуникативные навыки.

Коммуникация, убедительность, эмпатия, умение слушать — это софт скиллз (soft skills). Для многих организаций они представляются как «опциональные», «необязательные» навыки, но безусловно «важные». При приеме на работу определяющими критериями являются не навыки «убеждения», «самообладания», «готовности быть ментором для других» и не «эмоциональный интеллект». Определяющими показателями остаются необходимые технические навыки, прошлый опыт работы, количественные показатели: сколько клиентов потенциальный сотрудник вел, каков был размер управляемого капитала и на какую он претендует зарплату.

Отстающие «гибкие навыки» компании развивают с помощью специальных программ от привлеченных экспертов. На протяжении последних 10 лет в Америке и Европе и особенно последние 5 лет в России есть активный спрос на такие программы.

Washington Post опубликовал в этом году ряд исследований, согласно которым спрос на софт скиллз в Штатах среди работодателей значительно превышает спрос на технические навыки. Кармин Галло в книге Five Stars подтверждает, что сегодня самый высокий спрос на навык качественной коммуникации в бизнесе и практически отсутствуют предложения на рынке. Мы наблюдаем наиболее критичный дисбаланс за всю историю развития человеческих отношений.

LinkedIn проанализировал профили пользователей в 100 городах и сравнил с навыками, востребованными там же у работодателей. Оказалось, что не хватает 1,4 млн человек с навыками коммуникации, чтобы закрыть текущие вакансии. Дефицит людей с навыками программирования, для сравнения, составил 472 000.

Человечество, которое встало на путь автоматизации всех возможных процессов, как никогда сейчас нуждается в навыках, которыми может обладать только человек: креативность, человеческая коммуникация и эмпатия. Другими словами, мы научились строить и понимать машины. Но то, что мы так и не научились понимать людей, остается неизменным фактом.

Незаменимые есть

Люди с развитыми навыками коммуникации становятся незаменимыми в любой компании, особенно международной.

Сегодня, когда многие вакансии рискуют стать ненужными благодаря возможности заменить человека роботом, нужны уникальные навыки, в которые, как оказалось, человечество практически не инвестировало последние 40 лет, т. к. было занято подготовкой технических специалистов.

Новое поколение называют «поколение digital», но Washington Post пишет, что единственное, что миллениалы умеют хорошо, — обратиться к своему девайсу, когда нужна помощь, и выключить девайс, когда вопрос решен. Они знают все о возможностях своих телефонов, и практически не умеют общаться без них — с живыми людьми.

Заменить талантливого программиста или ученого легко сегодня может программист или ученый, который умеет общаться и строить отношения с людьми.

Ответом на эту потребность стал, например, новый подкаст «Soft Skills Engineering» от руководителя команды разработчиков Amazon Alexa, который помогает программистам развивать именно нетехнические навыки. Часто задаваемый вопрос — в студию: «Мой босс хочет, чтобы я начал выступать на технических митапах, а затем — конференциях. Что мне делать? Я программист, не оратор».

Автор утверждает, что технические митапы все больше напоминают встречи Toastmasters. Растут требования к программистам, которые должны уметь не только писать код, но и объяснять результаты своей работы коллегам и более широкой публике. Согласно подкасту, программисты, удачно выступившие на митапе, всегда уходят с несколькими предложениями о работе, т. е. налицо острый дефицит навыков коммуникации среди технических специалистов.

Коммуникация для технических гениев

Очень много технических профессионалов не могут объяснить миру свои идеи и получить финансирование. На любой

презентации нового AI, VR, IT-продукта 9 из 10 спикеров оставляют инвесторов и журналистов в недоумении. После 15 минут обилия технических деталей все еще непонятно, в чем суть продукта. Когда ни одна из десятков встреч с инвесторами не заканчивается инвестицией, причина всегда простая, но неочевидная для стартапа — они говорят непонятно. Они не умеют выстраивать человеческие отношения, а инвестор — прежде всего человек, который в большинстве случаев даже на 10% так глубоко не разбирается в технологии, как стартап, который ее создает. SIA, Швейцарская инвестиционная ассоциация, приняла решение в 2018 году организовать специальные коуч-сессии для предпринимателей, т. к. невнятные презентации тормозят весь инвестиционный механизм и портят репутацию ассоциации. Коммуникация для бизнес-лидеров Машины умеют повторить то, что создал человек, но они не способны создавать. Машины могут распознать человеческую эмоцию, но сами не способны на эмоцию. Они не могут вдохновлять, возбуждать воображение, заставить человека мечтать. А это необходимое портфолио лидера: креативное мышление, способность вдохновлять на действия, забота о людях и эмпатия. Машины способны только действовать по инструкции, написанной человеком.

Коммуникация сегодня — это навык, который позволяет лучше понимать людей. А следовательно — лучше управлять командами, находить лучшие решения внутри команды, лучше продавать, находить лучших стратегических партнеров и инвесторов.

Интересно, что в CISCO решения о повышении принимаются на основе качества навыков презентаций и коммуникации. Те, кто демонстрирует хотя бы 4 по пятибалльной шкале, рассматриваются как кандидаты на повышение. Логика здесь простая: повышение всегда означает управление людьми или большим количеством людей. Навык коммуникации с людьми (а не навык хорошо делать свой отрезок работы) становится первостепенным.

Кармин Галло приводит в пример стартап из Сан-Франциско (входит в топ-3 в сфере медицинского страхования).

Компания провела собственное исследование, из которого вывела, что нужно развивать навык «говорить на языке шестиклассника». Именно на таком языке они отправляют своим клиентам брошюры, именно так учат говорить сотрудников кол-центра и утверждают, что именно благодаря упрощению формулировок смогли улучшить коммуникацию с клиентами и получить новый раунд инвестиций.

Джефф Безос пишет, что запрещает Power Point на внутренних встречах Amazon. Вместо этого у сотрудников новая задача — развивать навыки сторителлинга и писать отчет после каждой встречи в режиме повествования, т. е. отказаться полностью от буллетов.

Carnival Corporation, самая крупная туристическая компания в мире, вышла на этот уровень после прихода нового СЕО Арнольда Дональда в 2013 году. На вопрос, как он мотивирует сотрудников каждый раз оказывать выдающийся сервис, он ответил, что самый важный навык — коммуникация, и не говорить, а слушать. Слушать как своих сотрудников, так и клиентов, чтобы использовать услышанное в ответах клиенту. Вся команда проходит обучение коммуникациям в обязательном порядке.

В глобальных корпорациях, где общение происходит на нескольких языках, необходимость развития навыка качественной коммуникации и строить человеческие отношения на другом языке стоит еще острее. Исследуя компании в Штатах, Азии и Европе, которые охотно берут на работу иностранцев, я вижу, что свободное знание второго, третьего иностранного языка — более интересное преимущество для компаний, чем наличие нужного прикладного навыка.

Навык свободно общаться на нескольких языках гарантирует наличие навыка глубоко понимать очень разных людей, что для глобальных компаний — безусловный рычаг для роста.

Ситуация 3. Разыграйте ситуацию продажи какого-либо товара (на рынке между физлицами, при заключении договора между юрлицами и т.п.), действующие лица – представители европейского и арабского мира. Задача одной стороны – продать максимально дорого, задача другой – купить максимально выгодно. Оцените эффективность выбранной линии поведения. Используйте различные приемы речевого воздействия. Вводная информация. В европейских странах товар имеет устойчивую цену. В редких случаях возможно торговаться. В то же время именно торг обязательно сопровождает покупку в арабских странах. Там торговля является одновременно процессом общения между участниками и поэтому превращается в увлекательную и эмоциональную форму коммуникации

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- сформулировать собственное мнение по обсуждаемым вопросам;
- подготовить аргументы в защиту своей точки зрения.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам

Перечень вопросов к экзамену

1. Коммуникация как объект современной науки.
2. Коммуникология как наука, её предмет и основные проблемы.
3. Специфика деловой коммуникации.
4. Социальные основы деловой коммуникации.
4. Сущностные составляющие коммуникативной компетентности.
5. Субъекты деловой коммуникации и их ролевые функции.
6. Значение коммуникативной компетентности на государственной гражданской службе.
7. Основные виды деловой коммуникации и их характеристика.
8. Формы деловой коммуникации на государственной гражданской службе.
9. Сущность внутренних деловых коммуникаций.
10. Специфика внешних деловых коммуникаций.
11. Деловые коммуникации в организации: вертикальные и горизонтальные взаимодействия.
12. Коммуникативные барьеры в процессе взаимодействия.

13. Модель коммуникации К. Шеннона-У. Уивера.
14. Роль обратной связи в коммуникативном процессе.
15. Понятие «барьеры коммуникации», основные виды и способы их преодоления.
13. Место и роль вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности специалиста государственной гражданской службы.
15. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.
16. Приёмы активного слушания в деловой коммуникации.
17. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
18. Понятие "имидж", его элементы на государственной гражданской службе.
19. Специфика, структура и основные принципы деловой беседы. Основные её функции.
20. Основные особенности делового совещания. Виды деловых совещаний, наиболее значимые в условиях государственной гражданской службы. Документ, фиксирующий основные этапы проведения делового совещания, специфика его заполнения и его основные формы.
21. Деловые переговоры как коммуникативный вид деятельности. Их основные функции и подходы к проведению.
22. "Мягкие", "жесткие" и принципиальные переговоры в деловой коммуникации.
22. Виды и жанры публичных выступлений на государственной гражданской службе. Базовая структура публичного выступления.
23. Соотношение стратегии и тактики в достижении успеха в деловом общении.
24. Деловой портрет руководителя.
25. Рефлексия, и её роль в коммуникативном процессе.
26. Основные правила этикета во время переговоров.
27. Правила убеждения в переговорах.
28. Место спора в деловых переговорах.
29. Сходство и различие понятий «диспут», «дискуссия», «полемика», «спор».
30. Виды споров.
31. Особенности различных видов споров.
32. Типы, признаки и защита от манипуляционного воздействия.
33. Особенности письменной коммуникации на государственной гражданской службе.
34. Виды деловых писем и их применение в сфере государственной и муниципальной службы.
35. Конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его преодоления.
36. Специфика делового взаимодействия: электронная коммуникация и телефонные переговоры.
37. Виды, цели и технологии интервью.
38. Подготовка к аудио и видео-интервью.
39. Онлайн и офлайн коммуникации: специфика и технологии проведения.
40. Пресс-конференция как вид деловой коммуникации: сущность, правила организации и целевые ориентиры.
41. Этические основы деловых коммуникаций на государственной гражданской службе.
42. Самопрезентация как особая составляющая профессионализма руководителя.
43. Культура служебных взаимоотношений на государственной гражданской службе.
44. Управленческая этика в государственном аппарате управления.
45. Национальные особенности деловой коммуникации: кросс-культурный подход к деловому взаимодействию.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

Тема 1. Введение в теорию коммуникации

1. Сформулируйте определение социальной коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чем специфика деловой коммуникации?
3. Чем вызван внутренний рост потребности в самосовершенствовании современных управленцев?
4. Чем обусловлено формирование новой технологической культуры коммуникативного взаимодействия?
5. Что исследует коммуникология?
6. Раскройте социальный характер общения.
7. В чём сущность коммуникативной компетентности государственного служащего?

Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте специфику вербальных средств общения.
3. Что относится к невербальным средствам общения? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?

4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Назовите особенности подготовки и проведения телефонные переговоры.
6. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового этикета.
7. Опишите алгоритм техники рефлексивного слушания.
8. Раскройте особенности электронной коммуникации.

Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений

1. Какова структура публичной речи?
2. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
3. Раскройте понятие «ораторский стиль»
4. В чём особенности аргументирующей речи?
5. Как захватить внимание аудитории?
6. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.
7. Подготовьтесь к собеседованию при приёме на работу, сформулируйте Ваши основные достоинства и недостатки как специалиста.

Тема 4. Деловые переговоры

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии ведения переговоров.

Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация

1. В чём сущность деловой полемики, каковы правила её проведения?
2. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
3. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
4. В чём заключается культура и этика спора?
5. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чём суть этих уловок?
6. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)

1. В чём специфика онлайн и офлайн коммуникации?
2. Обозначьте правила подготовки к аудио и видеоконференциям.
3. Перечислите основные виды интервью.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте барьеры восприятия диалоговой информации.
6. Раскройте роль и функции ведущего пресс-конференцию.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

1. Охарактеризуйте понятия: «мораль», «этика», «этикет», «деловой этикет». В чём их сходство и отличия.
2. Каковы правила вербального и невербального этикета.
3. Охарактеризуйте особенности этикета в основных видах делового общения.
4. Раскройте понятия «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность»?
5. Раскройте содержание понятия речевой этикет?
6. Что собой представляет дипломатический этикет и протокол?
7. Как соотносятся понятия «речевой имидж» и «речевой этикет»?
8. Каковы требования национального этикета?

Вопросы для устного опроса

тема 1 «Введение в теорию коммуникации»

Вопросы для опроса:

1. Дайте определение коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чём специфика коммуникативной компетентности специалиста в сфере государственного управления?
3. Сформулируйте особенности делового и неделового общения.
4. Раскройте социально-психологические аспекты коммуникации.

5. Чем объясняется существенный рост внутренней мотивации к самосовершенствованию современных специалистов в сфере управления?

по теме 2 «Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации»

Вопросы для опроса:

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
2. От чего зависит успешность деловой беседы?
3. Приведите характеристику вербальных средств коммуникации.
4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Что относится к невербальной коммуникации? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?
6. Назовите особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
7. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового электронного этикета.

по теме 3 «Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений»

Вопросы для опроса:

1. Раскройте технологию кадровых бесед.
2. В чём специфика собеседования при приёме на работу?
3. Как адекватно провести процедуру увольнения?
4. Какова структура публичной речи?
5. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
6. Раскройте понятие «ораторский стиль»
7. В чём особенности аргументирующей речи?
8. Как захватить внимание аудитории?
9. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.

по теме 4 «Деловые переговоры»

Вопросы для опроса:

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии ведения переговоров.

по теме 5 «Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации»

Вопросы для опроса:

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

по теме 6 «Культура спора и бесконфликтная коммуникация»

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
2. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
3. В чём заключается культура и этика спора?
4. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чём суть этих уловок?
5. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

по теме 7 «Особенности подготовки и

проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары(онлайн и офлайн формат взаимодействия)»

Вопросы для опроса:

1. В чём специфика современной коммуникации?
2. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
3. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеoinформации в пространстве радио, теле и интернет вещания.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
6. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

по теме 8 «Этика деловой коммуникации»

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
2. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
3. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.

4. В чём сущность служебной этики руководителя?
5. Что такое корпоративная этика?
6. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
7. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?
8. Раскройте понятие конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его урегулирования.

Темы докладов и рефератов

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека
2. Определение и структура коммуникации
3. Функции и виды коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Деловая беседа, методы техники и аргументации
6. Деловые переговоры и дискуссии
7. Деловые совещания и собрания
8. Прием подчиненных. Общение с коллегами и начальником
9. Публичные выступления. Общение через переводчика
10. Основные понятия об этикете
11. Методы и навыки ведения телефонных переговоров
12. Организация делового завтрака, обеда, ужина
13. Создание имиджа делового человека
14. Принципы успешной организации времени делового человека
15. Роль деловых коммуникаций в жизни человека
16. Определение и структура коммуникации
17. Функции и виды коммуникации.
18. Особенности деловой коммуникации.
19. Деловая беседа, методы техники и аргументации
20. Деловые переговоры и дискуссии
21. Деловые совещания и собрания
22. Прием подчиненных. Общение с коллегами и начальником
23. Публичные выступления. Общение через переводчика
24. Основные понятия об этикете
25. Методы и навыки ведения телефонных переговоров
26. Организация делового завтрака, обеда, ужина
27. Создание имиджа делового человека
28. Принципы успешной организации времени делового человека

Практические задания :

- Задание 1. Сущность факторов формирования барьеров общения.
- Задание 2. Использование различных подходов в деловом общении.
- Задание 3. Использование методов противодействия манипуляции.
- Задание 4. Приведите пример ответа с использованием приема «бумеранга» или «возвратного удара».
- Задание 5. Приведите пример смысловых блоков презентации на тему «Перхоть – лучшее средство для устранения конкуренции».

Темы практикумов:

1. Разбор ситуации: опоздание сотрудника на работу.
2. Проведение переговоров с партнером.
3. Разрешение конфликтной ситуации между женщиной и мужчиной в коллективе.
4. Манипуляция между сотрудниками в компании.
5. Проведение пресс-конференции на заданную тему.
6. Презентация новой компании/коммерческого предложения на рынке

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценки к экзамену

Оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний. Студент исчерпывающим образом ответил на

вопросы экзаменационного билета. Задача решена правильно, студент способен обосновать выбранный способ и пояснить ход решения задачи.

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности. При ответе на вопросы экзаменационного билета студентом допущены несущественные ошибки. Задача решена правильно или ее решение содержало несущественную ошибку, исправленную при наводящем вопросе экзаменатора.

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой. При ответе на экзаменационные вопросы и при выполнении экзаменационных заданий обучающийся допускает погрешности, но обладает необходимыми знаниями для устранения ошибок под руководством преподавателя. Решение задачи содержит ошибку, исправленную при наводящем вопросе экзаменатора.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценивания контрольной работы текущего контроля успеваемости обучающихся (рекомендуемое)	
Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе); – полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); – сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); – логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); – использование дополнительного материала; – рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся). Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-55 баллов	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос),

«неудовлетворительно»	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.
Критерии оценивания контрольной работы дискуссионных тем и вопросов для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)	
Перечень дискуссионных тем Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: - теоретический уровень знаний; - качество ответов на вопросы; - подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.); - практическая ценность материала; - способность делать выводы; - способность отстаивать собственную точку зрения; - способность ориентироваться в представленном материале; - степень участия в общей дискуссии. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся свободно владеет учебным материалом; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения.
71-85 баллов «хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
Критерии оценивания контрольной работы для контрольной работы (обязательно для дисциплин, где по УП предусмотрена контрольная работа)	
Перечень заданий для контрольной работы Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: – полнота раскрытия темы; – правильность формулировки и использования понятий и категорий; – правильность выполнения заданий/ решения задач; – аккуратность оформления работы и др. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов	Полное раскрытие темы, указание точных названий и определений, правильная

«отлично»	формулировка понятий и категорий, приведены все необходимые формулы, соответствующая статистика и т.п., все задания выполнены верно (все задачи решены правильно), работа выполнена аккуратно, без помарок.
71-85 баллов «хорошо»	Недостаточно полное раскрытие темы, одна-две несущественные ошибки в определении понятий и категорий, в формулах, статистических данных и т. п., кардинально не меняющие суть изложения, наличие незначительного количества грамматических и стилистических ошибок, одна-две несущественные погрешности при выполнении заданий или в решениях задач. Работа выполнена аккуратно.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Ответ отражает лишь общее направление изложения лекционного материала, наличие более двух несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий, формулах, статистических данных и т. п.; большое количество грамматических и стилистических ошибок, одна-две существенные ошибки при выполнении заданий или в решениях задач. Работа выполнена небрежно.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала. Тема не раскрыта, более двух существенных ошибок в определении понятий и категорий, в формулах, статистических данных, при выполнении заданий или в решениях задач, наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

Критерии оценивания контрольной работы для практических (лабораторных) работ

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- правильность выполнения задания на практическую/лабораторную работу в соответствии с вариантом;
 - степень усвоения теоретического материала по теме практической /лабораторной работы;
 - способность продемонстрировать преподавателю навыки работы в инструментальной программной среде, а также применить их к решению типовых задач, отличных от варианта задания;
 - качество подготовки отчета по практической / лабораторной работе;
 - правильность и полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы
- и др.

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания практических занятий (лабораторных работ):

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнены все задания практической (лабораторной) работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.
71-85 баллов «хорошо»	Выполнены все задания практической (лабораторной) работы; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнены все задания практической (лабораторной) работы с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Критерии оценивания контрольной работы для выполнения расчетно-графической работы, работы на тренажере

Комплект заданий

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

В качестве критериев могут быть выбраны, например:

- соответствие срока сдачи работы установленному преподавателем;
- соответствие содержания и оформления работы предъявленным требованиям;
- способность выполнять вычисления;
- умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения конкретных задач;
- умение отвечать на вопросы, делать выводы, пользоваться профессиональной и общей лексикой;
- обоснованность решения и соответствие методике (алгоритму) расчетов;

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
--	----------------------------------

86-100 баллов «отлично»	Все материалы, расчеты, построения оформлены согласно требованиям и демонстрируют высокий уровень освоения теоретического материала, способность составлять и реализовать алгоритм решения по исходным данным. Вычисления выполнены четко, ответы на вопросы, выводы к работе отражают точку зрения обучающегося на решаемую проблему. Все материалы представлены в установленный срок, не требуют дополнительного времени на завершение.
71-85 баллов «хорошо»	Все материалы, расчеты, построения оформлены согласно требованиям и демонстрируют достаточно высокий уровень освоения теоретического материала, способность составлять и реализовать алгоритм решения по исходным данным. В работе присутствуют несущественные ошибки при вычислениях и построении чертежей, не влияющие на общий результат работы, при грамотном ответе на большинство поставленных вопросов. Все материалы представлены в установленный срок, не требуют дополнительного времени на завершение.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Материалы, расчеты, построения оформлены с ошибками, не в полном объеме, демонстрируют наличие пробелов в освоении теоретического материала, низкий уровень способности составлять и реализовать алгоритм решения по исходным данным. В работе присутствуют ошибки, которые не оказывают существенного влияния на окончательный результат. Работа оформлена неаккуратно, представлена с задержкой и требует дополнительного времени на завершение.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Демонстрирует низкий/ниже среднего уровень освоения теоретического материала, неспособность составлять и реализовать алгоритм решения по исходным данным. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Обучающийся не может ответить на замечания преподавателя, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной работы. Оформление работы не соответствует требованиям.

Критерии оценивания контрольной работы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий следует сгруппировать по темам/разделам изучаемой дисциплины (модуля) в следующем виде:

Тема (темы) / Раздел дисциплины (модуля)

Тестовые задания по данной теме (темам)/Разделу с указанием правильных ответов.

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 86-100% заданий
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

Критерии оценивания контрольной работы разноуровневых задач (заданий)

Задачи репродуктивного уровня

Задачи реконструктивного уровня

Задачи творческого уровня

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- полнота знаний теоретического контролируемого материала;
- полнота знаний практического контролируемого материала, демонстрация умений и навыков решения типовых задач, выполнения типовых заданий/упражнений/казусов;
- умение самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов, технологий;
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;

– полнота и правильность выполнения задания. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Демонстрирует очень высокий/высокий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
71-85 баллов «хорошо»	Демонстрирует достаточно высокий/выше среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Демонстрирует низкий/ниже среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Нет ответа. Не было попытки решить задачу.
Критерии оценивания контрольной работы темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)	
Перечень тем эссе/докладов/рефератов/сообщений и т.п. Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: – полнота раскрытия темы; – степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины; – знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок; – умение логически выстроить материал ответа; – умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы; – степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок); – выполнение требований к оформлению работы. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся). Примерная шкала оценивания письменных работ:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продemonстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продemonстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продemonстрировано умение аргументированно излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.
71-85 баллов «хорошо»	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продemonстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продemonстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Продemonстрировано умение аргументированно излагать собственную точку зрения, но

	аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продemonстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продemonстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продemonстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продemonстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.
Критерии оценивания контрольной работы участия обучающегося в активных формах обучения (доклады, выступления на семинарах, практических занятиях и пр.):	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Полное раскрытие вопроса; указание точных названий и определений; правильная формулировка понятий и категорий; самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использование дополнительной литературы и иных материалов и др.
71-85 баллов «хорошо»	Недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей учебной литературы и других источников
56-70 баллов «удовлетворительно»	Отражение лишь общего направления изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей учебной литературы и других источников; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Темы не раскрыты; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.
Критерии оценивания контрольной работы кейс-задач	
Задание (я): Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: - соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и рынку); - оригинальность подхода (новаторство, креативность);	

- применимость решения на практике; - глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения). Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет оригинальный подход к решению поставленной проблемы, демонстрирует высокий уровень теоретических знаний, анализ соответствующих источников. Формулировки кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения конкретны, измеримы и обоснованы.
71-85 баллов «хорошо»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет в основном традиционный подход с элементами новаторства, частично подкрепленный анализом соответствующих источников, демонстрирует хороший уровень теоретических знаний. Формулировки недостаточно кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения требуют исправления незначительных ошибок.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Предложенное решение требует дополнительной конкретизации и обоснования, в целом соответствует поставленной в задаче проблеме. При решении поставленной проблемы обучающийся применяет традиционный подход, демонстрирует твердые знания по поставленной проблеме. Предложенное решение содержит ошибки, уверенно исправленные после наводящих вопросов.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Наличие грубых ошибок в решении ситуации, непонимание сущности рассматриваемой проблемы, неуверенность и неточность ответов после наводящих вопросов. Предложенное решение не обосновано и не применимо на практике
Критерии оценивания контрольной работы для деловой (ролевой) игры	
Тема (проблема) Концепция игры Роли: Задания (вопросы, проблемные ситуации и др.) Ожидаемый (е) результат(ы) Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерные критерии оценивания: - качество усвоения информации; - выступление; - содержание вопроса; - качество ответов на вопросы; - значимость дополнений, возражений, предложений; - уровень делового сотрудничества; - соблюдение правил деловой игры; - соблюдение регламента; - активность; - правильное применение профессиональной лексики. Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся) Примерная шкала оценивания:	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы;

	теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики; ответы и выступления четкие и краткие, логически последовательные; активное участие в деловой
71-85 баллов «хорошо»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики с незначительными ошибками; ответы и выступления в основном краткие, но не всегда четкие и логически последовательные; участие в деловой игре.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены со слабым использованием профессиональной лексики; ответы и выступления многословные, нечеткие и без должной логической последовательности; пассивное участие в деловой игре.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Участник деловой игры продемонстрировал затруднения в понимании сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; затруднения в построении самостоятельных высказываний; обучающийся практически не принимает участия в игре.

Критерии оценивания контрольной работы для тем групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

Групповые творческие задания (проекты):

Индивидуальные творческие задания (проекты):

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- актуальность темы;
- соответствие содержания работы выбранной тематике;
- соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям;
- обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи;
- новизна полученных данных;
- личный вклад обучающихся;
- возможности практического использования полученных данных.

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Работа демонстрирует точное понимание задания. Все материалы имеют непосредственное отношение к теме; источники цитируются правильно. Результаты работы представлены четко и логично, информация точна и отредактирована. Работа отличается яркой индивидуальностью и выражает точку зрения обучающегося.
71-85 баллов «хорошо»	Помимо материалов, имеющих непосредственное отношение к теме, включаются некоторые материалы, не имеющие отношение к ней; используется ограниченное количество источников. Не вся информация взята из достоверных источников; часть информации неточна или не имеет прямого отношения к теме. Недостаточно выражена собственная позиция и оценка информации.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Часть материалов не имеет непосредственного отношения к теме, используется 2-3 источника. Делается слабая попытка проанализировать информацию. Материал логически не выстроен и подан внешне непривлекательно, не дается четкого ответа на поставленные вопросы. Нет критического взгляда на проблему.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Больше половины материалов не имеет непосредственного отношения к теме, используется один источник. Не делается попытка проанализировать информацию. Материал логически не выстроен и подан внешне непривлекательно, не дается ответа на поставленные вопросы.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ			
Ведомость изменений			
№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ОПОП	Обснoвание изменений
1			
2			
3			
4			
5			
6			