Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.09.2026 12:34:45
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТИКИ И, ТЕЛЕВИДЕНИЯ И МЕДИАКОММУНИКАЦИЙ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного
института журналистики и,
телевидения и медиакоммуникаций
_____ Ю.В. Шуйская
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:
КОММУНИКАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

по направлению подготовки/специальности:
42.04.02 Журналистика

профилю/специализации:
Медиаменеджмент

Формы обучения: очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Коммуникативный менеджмент». Направление подготовки/специальность 42.04.02 Журналистика, направленность (профиль/специализация): «Медиаменеджмент» /Ильченко С.В. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: С.В. Ильченко

Заведующий кафедрой: _____ / Ю.В. Шуйская

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Коммуникативный менеджмент». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы

		владения новым материалом	
6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	К.п.н., доцент Ильченко С.В.
Кафедра	Кафедра журналистики, медиакоммуникаций и рекламы
Наименование дисциплины	Коммуникативный менеджмент
Факультет / институт	Факультет журналистики
Направление подготовки / специальность	42.04.02 Журналистика
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	
Размещенность на веб-сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	*Да*

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	**ИУК-3.1. Знает** как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели **ИУК-3.2. Умеет** организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели **ИУК-3.3. Владеет** навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели
ОПК-1	Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	**ИОПК-1.1. Знает** нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем **ИОПК-1.2. Умеет** создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты **ИОПК-1.3. Владеет** нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

При формировании тестов необходимо использовать задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	*1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого люди передают друг другу разнообразную информацию, обмениваются мнениями, суждениями, результатами своей деятельности, заявляют о своих потребностях, интересах, целях, усваивают практические навыки и умения, нравственные принципы и правила этикета, традиции и обряды, ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем, принимают коллективные решения – это? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Общение — процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в ходе которого они передают друг другу разнообразную информацию, обмениваются мнениями, суждениями, результатами своей деятельности, заявляют о своих потребностях, интересах, целях, приобретают практические умения и навыки, усваивают нравственные принципы и правила этикета, традиции и обряды, ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем, принимают коллективные решения.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Деловое совещание</td><td>1.</td><td>Свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Совесть</td><td>2.</td><td>Побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Общение</td><td>3.</td><td>Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Мотивация</td><td>4.</td><td>Форма совместного обсуждения вопросов с целью принятия решений по ним</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Диалог</td><td>1.</td><td>Любовь к родине, своему народу и его культуре, готовность служить своему отечеству</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Слушание</td><td>2.</td><td>Обмен мыслями, идеями и предложениями в процессе беседы путем поочередных высказываний собеседников</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Патриотизм</td><td>3.</td><td>Форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Переговоры</td><td>4.</td><td>Процесс направленного восприятия человеком слуховых стимулов и приписывания им значения</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты и обоснуйте ответ.
Средства невербального общения слушающего, которые поощряют говорящего к продолжению разговора:
1) визуальный контакт
2) отсутствие или отвод взгляда
3) открытая поза
4) невербальные сигналы скуки
5) закрытая поза</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>6) увеличение дистанции слушающим собеседником
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3.
Средства невербального общения, поощряющие говорящего к продолжению разговора, — визуальный контакт и открытая поза. Визуальный контакт показывает искренний интерес и вовлеченность, а открытая поза (например, отсутствие скрещенных рук) передает доверие, что стимулирует собеседника говорить дальше, поскольку он чувствует себя принятым и понятым.

3. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Речевое клише</td><td>1.</td><td>Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Канцеляризм</td><td>2.</td><td>Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Жаргонизм</td><td>3.</td><td>Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Слово-паразит</td><td>4.</td><td>Речевой оборот, шаблонная фраза, речевой штамп, легко воспроизводимые в определённых условиях и контекстах</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения</td><td>1. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты и обоснуйте ответ.
Виды барьеров общения:
1) межъязыковые
2) мировоззренческие
3) психологические
4) соматические</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>поставленной цели</td><td>
5) социальные
6) технические
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3. 5. 6
Межъязыковые барьеры возникают из-за непонимания между людьми, говорящими на разных языках или использующими разные диалекты.
Психологические барьеры связаны с внутренними препятствиями, такими как страх, низкая самооценка, нежелание слушать или агрессия.
Социальные барьеры появляются из-за различий в социальном статусе, возрасте или культурных нормах между собеседниками.
Технические барьеры связаны с помехами в каналах связи, например, с плохой слышимостью, неисправностью оборудования или посторонним шумом.

2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Динамика конфликта</td><td>1.</td><td>Духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Мораль</td><td>2.</td><td>Ориентация людей на ту или иную систему материальных и духовных ценностей</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Цинизм</td><td>3.</td><td>Ход развития конфликта под влиянием объективных и субъективных факторов</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Ценностные ориентации</td><td>4.</td><td>Откровенное, вызывающе-пренебрежительное и презрительное отношение к нормам общественной морали, культурным ценностям и представлениям о благопристойности</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Основные характеристики барьеров взаимодействия:
Мотивационный барьер. Возникает, если у партнёров разные мотивы вступления в контакт. Барьер некомпетентности. Некомпетентность партнёра вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Этический барьер. Возникает тогда, когда взаимодействию с партнёром мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей.
Пути преодоления барьеров взаимодействия:
Мотивационный барьер: важно обозначать собственные мотивы. Барьер некомпетентности: перед обсуждением вопроса важно узнать, разбирается ли собеседник в теме вопроса. Если вы чувствуете, что не разбираетесь в той теме, которую хочет обсудить собеседник — можно сказать ему об этом. Этический барьер: главное — не пытаться переспорить собеседника. Важно научиться слышать, принимать и допускать существование другой позиции.</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Кинесика</td><td>1.</td><td>Правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловой этикет</td><td>2.</td><td>Наука об ораторском искусстве</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Риторика</td><td>3.</td><td>Совокупность правил и норм общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве, которые регламентируют нормы делового общения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Речевая этика</td><td>4.</td><td>Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата)</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
</table>
2. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Этика управления</td><td>1.</td><td>Уверенность индивида в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Уважение</td><td>2.</td><td>Система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Убежденность</td><td>3.</td><td>Социально-психологическое свойство личности, в котором выражается высокомерие, переоценка своих возможностей, стремление к почитанию и славе</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Тщеславие</td><td>4.</td><td>Отношение к человеку, основанное на признание его достоинств</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Какова роль комплиментов в деловой коммуникации?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Роль комплиментов в деловой коммуникации заключается в следующем. Доставление удовольствия собеседнику. Поднятие самооценки и укрепление чувства собственного достоинства. Создание доброжелательной атмосферы. Чем ярче и удачнее комплимент, тем больше у человека шансов заключить деловую сделку, получить одобрения потенциальных клиентов и в целом достичь поставленных целей.
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	1. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Убеждающая речь в переговорном процессе должна… 1) содержать не более одного аргумента 2) выражать абстрактную мысль 3) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на систему их убеждений 4) содержать общенаучные слова и термины КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Убеждающая речь в переговорном процессе о должна апеллировать к чувствам и эмоциям, а также воздействовать на систему убеждений, так как это позволяет установить эмоциональный контакт и сделать аргументы более весомыми и запоминающимися для собеседника. Сочетание рациональных доводов с эмоциональной составляющей повышает вероятность принятия точки зрения, поскольку люди часто принимают решения под влиянием эмоций. 2. *Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Спичрайтинг – это… 1) технология написания и произнесения текста, предназначенного для устного публичного выступления 2) технология подготовки и написания текста, предназначенного для устного публичного выступления руководителя 3) консультирование выступающего по организации публичного выступления 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Спичрайтинг — это процесс подготовки и написания текста для публичного выступления, а не самого произнесения. 3. *Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Объектом спичрайтинга является… 1) текст 2) субъект ПР 3) публичное выступление 4) речевое поведение оратора

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3.
Объектом спичрайтинга является публичное выступление, поскольку спичрайтер создает не просто текст, а весь комплекс элементов, необходимых для успешного выступления, включая его структуру, содержание и даже, в некоторой степени, манеру исполнения.</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность</td><td>ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем</td><td>ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем</td><td>1. Перечислите этапы переговорного процесса с деловыми партнерами:
1) монологи и предложения
2) подготовка, разведка
3) принятие решения
4) обсуждение и торг
5) планирование.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>2</td><td>5</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td></tr></table>
2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Каковы трудности эффективного слушания?
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Высокая скорость умственной деятельности. Потребность в ответной реплике. Сосредоточенность на своих взглядах. Отвлекающие факторы. Отсутствие интереса к теме разговора. Тема может казаться человеку слишком далёкой от его собственных задач или текущих потребностей.

3. Укажите последовательность этапов подготовки к публичному выступлению:
1) составление плана и структуры
2) определение цели и темы
3) репетиция и отработка
4) подготовка к самому выступлению
5) написание и отработка текста
6) анализ аудитории.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td>2</td><td>6</td><td>1</td><td>5</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td>Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента</td><td>ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем</td><td>ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем</td><td>1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Семантический барьер – это …
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Информационный барьер, обусловленный несовпадением толкований одних и тех же слов, терминов и символов разными людьми.

2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Деловая коммуникация это …
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, педагогической и др.).

3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Обратная связь в процессе слушания
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Обратная связь в процессе слушания может осуществляться различными способами. Расспрашивание. Прямое обращение к говорящему с помощью разнообразных вопросов. Перефразирование. Слушающий высказывается той же мыслью, но другими словами. Отражение чувств. Основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний. Резюмирование. Подводя итоги сказанному, слушающий даёт понять говорящему, что основные его мысли поняты и восприняты.</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации</td><td>ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованны</td><td>ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем</td><td>1. Установите соответствие между основными категориями медиатекста и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца
<table>
<tr><th colspan="2">Категории</th><th colspan="2">Определения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Новость</td><td>1.</td><td>представляет мнение автора на актуальную тему</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Интервью</td><td>2.</td><td>краткое сообщение о свежем событии</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Колонка</td><td>3.</td><td>диалог с известной личностью или экспертом</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>х обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем</td><td></td><td>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr>
</table>
2. Установите соответствие между понятиями и их определениями.
Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца
<table>
<tr><th colspan="2">Понятия</th><th colspan="2">Определения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Спичрайтинг</td><td>1.</td><td>первый абзац новости, содержащий ключевую информацию</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Лид</td><td>2.</td><td>написание текстов для публичных выступлений</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Пресс-релиз</td><td>3.</td><td>официальное сообщение для СМИ о событии, продукте или персоне</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
3. Какие из перечисленных факторов могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.
1) располагающий взгляд
2) очки с затемненными стеклами
3) доброжелательная улыбка
4) готовность вести записи
5) агрессивный взгляд
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3, 4.
Располагающий взгляд и доброжелательная улыбка могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Решение организационных вопросов на этапе подготовки к переговорам включает в себя определение участников, места и времени для проведения переговоров, формирование повестки для каждой сессии, согласование с заинтересованными организациями вопросов, которые их касаются.</td></tr>
</table>

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий

4.2 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практические задания должны отражать умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач (индикаторы УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ).

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? «Красно поле пшеном, а беседа умом». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор.
		ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	*Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие;

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			- признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенно, ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение собеседника, если это безопасно и уместно.
Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам. *Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говорит неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по делу; - чётко отвечать на поставленные вопросы; - не перебивать его и не опаздывать на встречу.
Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента	УК-3 Способен организовывать и руководить работой	ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	командную стратегию для достижения поставленной цели	неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? 1) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснения об опозданиях на работу 2) отмените беседу и перенесете ее на другое время 3) извинитесь перед ним и начнете беседу 4) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как Вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который также часто опаздывает, как и Вы?» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Необходимо начать с извинений за собственное опоздание, чтобы установить доверие и показать личный пример, а затем перейти к основной теме беседы. Важно сразу признать свою ошибку, чтобы разговор о дисциплине подчиненного начался с честной позиции, а не с позиции обвинения.
		ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Б. очень волновался перед выступлением на конференции. Накануне он весь вечер учил речь, пока не выучил ее наизусть. Когда наконец объявили его имя, он стремглав выбежал на сцену и с ходу начал говорить выученные слова. Выпалив всю речь на одном дыхании, он с облегчением сел на место. В перерыве он услышал разговор участников конференции: «Ты понял что-нибудь из того, что тараторил этот Б.? По-моему, он говорил не для нас, а для себя. А такая интересная тема была заявлена!» Какие правила публичного выступления нарушил Б.? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Б. нарушил правила контакта с аудиторией и ориентации на потребности слушателей), поскольку он говорил «не для нас, а для себя». Его выступление было монотонным, без пауз и не учитывало, что слушатели могли не понять его, что демонстрирует отсутствие контакта с аудиторией и недостаточную ориентацию на их восприятие.
Тема 4. Организационные основы управления	УК-3 Способен организовывать и руководить работой	ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая	*Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый обоснованный ответ.* Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
коммуникациями. Коммуникационная политика организации	команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	командную стратегию для достижения поставленной цели ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	Я-высказывание в такой ситуации может звучать так: «Я чувствую беспокойство, когда работа не готова к установленному сроку, потому что это влияет на мой последующий этап работы. Я был бы благодарен, если бы мы могли обсудить, как мы можем лучше справляться с задачами, чтобы избежать таких ситуаций в будущем». Это позволяет выразить свои чувства и потребности без обвинения коллеги и фокусируется на решении проблемы. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации важно действовать стратегически, сосредоточившись на сохранении его лояльности и мотивации при решении проблем с производительностью. Начните с подготовки, спланировав разговор и выбрав подходящее время и место, чтобы создать благоприятную атмосферу. Затем, во время встречи, начните диалог с позитивной ноты, отметив его сильные стороны, прежде чем переходить к критике. Критикуйте не его личность, а конкретные действия и результаты, предлагая конструктивные решения, а не просто указывая на ошибки. В конце обсуждения подведите итоги, четко сформулировав ожидания и договорившись о следующих шагах, а также предложите совместное решение проблем, чтобы показать, что вы на его стороне, а не против него.
Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**	**Тест по теме**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Выберите верное суждение: 1) Одной из задач спичрайтера является формирование имиджа первого лица 2) Формированием имиджа первого лица должны заниматься только имиджмейкеры 3) Речевой имидж не поддается коррекции, поэтому задача спичрайтера – готовить тексты с учетом имиджевых характеристик руководителя 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Спичрайтер, готовя речи и другие публичные выступления, напрямую влияет на восприятие первого лица аудиторией. Грамотно подобранные слова, тон, стиль и структура речи формируют образ компетентного, уверенного и авторитетного человека. Таким образом, спичрайтер активно участвует в процессе формирования имиджа через речевое воздействие. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Глупые речи, что пыль на ветру.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Глупые речи, что пыль на ветру» говорится о бессодержательности и бесполезности пустых, бессмысленных слов, которые быстро рассеиваются и не оставляют никакого следа, подобно пыли, уносимой ветром. Это подчеркивает, что такие высказывания не имеют никакой ценности и никому не интересны.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Что является целью интервьюирования в спичрайтинге: 1) написание текста выступления 2) уточнение цели публичного выступления и выявление особенностей спикера 3) подготовка спикера к выступлению 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Правильный ответ — уточнение цели публичного выступления и выявление особенностей спикера. Это подтверждается тем, что интервьюирование является ключевым этапом для понимания того, чего именно хочет достичь спикер (информировать, убедить, развлечь), а также для сбора информации о его стиле, манере, ключевых тезисах и аудитории, на которую рассчитана речь. Этот этап предшествует написанию текста и помогает в подготовке спикера к выступлению. *Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Выберите наиболее приемлемый вариант завершения телефонного разговора со словоохотливым собеседником: 1) «Извините, я очень занят, мне некогда» 2) «Ваше предложение меня не очень интересует» 3) «Простите, меня вызывает начальник» 4) «Был рад общению с вами. Сейчас меня ждут дела, но мы обязательно вернемся к нашему разговору» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Наиболее приемлемый вариант завершения разговора со словоохотливым собеседником — «Был рад общению с вами. Сейчас меня ждут дела, но мы обязательно вернемся к нашему разговору». Этот вариант является наиболее вежливым и эффективным, поскольку он сохраняет позитивные отношения, дипломатично завершает разговор и оставляет возможность для дальнейшего диалога.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ*. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам. *Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Чем может быть вызвано такое отношение партнера и как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	*Приемы установления контакта в процессе переговоров с деловыми партнерами.* *Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.* 1) улыбка 2) доброжелательный взгляд 3) приветствие, включающее рукопожатие и вежливые слова 4) агрессивный взгляд 5) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 3. Эти приёмы помогают установить контакт в процессе переговоров с деловыми партнёрами и создать благоприятную атмосферу общения. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».
Тема	**Код и формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**	**Задания к практическому занятию**

Критерии оценивания практических занятий:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя

хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольные работы содержат несколько практических заданий по индивидуальным вариантам, в полном объеме охватывающих изученный материал по указанной теме (индикаторы УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ). Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой	**Вариант 1** **Задание 1.** Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнера? 2. Как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой. **Задание 2.** «Стратегия поведения с различными типами собеседников». Самостоятельно продумайте стратегию поведения с одним из предложенных ниже типов собеседников, используя известные Вам методы, приемы и формы общения. Результаты запишите в графе «Как вести себя с подобным партнером?» таблицы.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
		команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Характеристика собеседника Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны. Как вести себя с подобным партнером? Как вести себя с подобным партнером? Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнёра, может включать следующие шаги: - сохранять спокойствие и проявлять сочувствие; - признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан; - быть настойчивым; - говорить по делу, выражаться уверенно, ясно, прямо и лаконично; - указать на плохое поведение

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			собеседника, если это безопасно и уместно.
			Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. — Стратегия поведения с собеседником, который включается в общение не сразу, долго к вам приглядывается, говорит обстоятельно и не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно, может включать следующие элементы: - внимательное слушание; - умение давать ответ на любой вопрос; - поиск взаимной выгоды; - аргументация. **Задание 3.** О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке: *«Красно поле пшеном, а беседа умом»*? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			Вариант 2 **Задание 1.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Вопросы: 1. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров? 2. Как Вы поведете себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Такое поведение может быть вызвано желанием японских партнеров лучше узнать вас и вашу компанию перед заключением сделки, а также стандартными японскими переговорными тактиками, которые включают в себя создание предварительной доброжелательной атмосферы и отсрочку для принятия окончательного решения. Ваше поведение должно быть спокойным и терпеливым: проявить понимание к их подходу, но при этом сохранять твердость намерений и продолжать обсуждать условия сделки, параллельно пытаясь выяснить истинные причины задержки. **Задание 2.** «Стратегия поведения с различными типами собеседников». Самостоятельно продумайте стратегию поведения с одним из предложенных ниже типов собеседников, используя известные Вам методы, приемы и формы общения. Результаты запишите в графе «Как вести себя с подобным партнером?» таблицы. Характеристика собеседника — Как вести себя с подобным партнером? Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Характеристика собеседника — Как вести себя с подобным партнером? Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. — Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говорит неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по делу; - чётко отвечать на поставленные вопросы; - не перебивать его и не опаздывать на встречу. Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне — Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он всегда готов к нему, основана на создании атмосферы взаимной симпатии. Некоторые рекомендации: - проявлять доброжелательность и заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания **Задание 3.** О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			«Хорошую речь хорошо и слушать»? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ В поговорке «Хорошую речь хорошо и слушать» говорится о том, что качественная, понятная и убедительная речь приятна и легко воспринимается слушателями. Это подчеркивает важность таких особенностей, как ясность изложения, логичность, грамотность и умение говорить складно, что делает общение не только более эффективным, но и приятным для всех участников.
Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	**Вариант 1** **Задание 1.** Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки. Что такое медиатекст и каковы его основные характеристики? Приведите примеры медиатекстов, которые вы встречали в повседневной жизни. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки. Что такое медиатекст и каковы его основные характеристики? Приведите примеры медиатекстов, которые вы встречали в повседневной жизни. Медиатекст — это сообщение, созданное с помощью различных каналов коммуникации для массовой аудитории, которое сочетает вербальные, визуальные и аудиовизуальные компоненты. Основные характеристики: ориентация на широкую аудиторию, мультимедийность (сочетание разных видов информации), использование каналов массовой коммуникации (СМК) и наличие определенных жанров (статья, репортаж, реклама и др.). Примеры медиатекстов в повседневной жизни • Печатные издания: газеты, журналы, рекламные брошюры. • Интернет: новостные статьи на сайтах, посты в социальных сетях, блоги, видеоролики на YouTube. • Аудиовизуальные: телепередачи, радиопрограммы, подкасты, фильмы и сериалы. • Наружная реклама: баннеры, плакаты, вывески, размещенные в городской среде. **Задание 2.** Перечислите основные средства языковой манипуляции. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Основные средства языковой манипуляции включают завуалированное выражение

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			смысла (например, эвфемизмы), оценочную и эмоционально окрашенную лексику (например, сравнения и эпитеты), а также синтаксические приемы (риторические вопросы, повторы). К другим методам относятся искажение фактов, использование авторитетных лиц и создание ощущения срочности или вины **Задание 3.** Назовите базовые информационные и аналитические жанры. Каковы критерии разграничения этих групп жанров? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ К основным информационным жанрам относятся заметка, репортаж, отчет и интервью, а к аналитическим — статья, рецензия и расследование. Главный критерий их разграничения — цель сообщения. Информационные жанры фокусируются на сообщении фактов и событий ("что произошло?"), а аналитические — на их осмыслении, интерпретации, анализе причин и следствий ("почему это произошло и к чему это приведет?"). **Вариант 2** **Задание 1.** Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки. Объясните, почему медиатексты могут быть манипулятивными. Приведите пример манипуляции в медиатексте. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Медиатексты могут быть манипулятивными, потому что они могут предвзято отбирать информацию, использовать эмоционально заряженную лексику, искажать факты или представлять однобокую точку зрения для влияния на общественное мнение. Пример манипуляции — использование приёмов вроде «ложной дилеммы» или «черно-белого мышления», когда вместо объективного анализа ситуации предлагается лишь два крайних варианта, один из которых заведомо неприемлем, что заставляет аудиторию выбрать другой. Почему медиатексты могут быть манипулятивными • Предвзятый отбор фактов: Изложение информации, которое акцентирует внимание на одних фактах и умалчивает о других, создавая однобокую картину. • Эмоциональная окраска: Использование слов и выражений, которые вызывают у аудитории сильные эмоции (страх, гнев, радость), вместо того чтобы предоставлять

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			объективную информацию. • Искажение или ложные аргументы: Неверное представление фактов, использование ложных аналогий, стереотипов или «соломенного чучела» (искажение позиции оппонента). • Односторонняя точка зрения: Представление только одной точки зрения, без учёта альтернативных мнений или доказательств, что создаёт ощущение её единственно верной. • «Ложная дилемма»: Подавление аудитории, представляя выбор только между двумя крайними вариантами, хотя на самом деле существуют и другие, более умеренные решения. Пример манипуляции в медиатексте • Пример: Новостной сюжет, который полностью игнорирует положительные результаты новой инициативы правительства, но подробно освещает её отдельные негативные последствия, используя эмоциональные образы и интервью с недовольными гражданами. Такой сюжет может создать у зрителя впечатление, что инициатива — полный провал, хотя на самом деле эффект может быть смешанным, а в ряде случаев — положительным. **Задание 2.** Охарактеризуйте основные категории медиатекста: медийность, массовость, интегративность (поликодовость), открытость (интертекстуальность) КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Основные категории медиатекста характеризуют его суть и особенности: медийность – использование различных каналов коммуникации (текст, аудио, видео), массовость – ориентация на широкую аудиторию, интегративность (поликодовость) – сочетание разных видов кодов (вербальных, визуальных, аудиальных), а открытость (интертекстуальность) – связь с другими текстами и возможность их интерпретации. **Задание 3.** Перечислите жанрообразующие признаки пяти информационных и пяти аналитических жанров (по выбору). КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ Жанрообразующие признаки информационных жанров включают краткость и оперативность (заметка), присутствие автора в событии (репортаж), диалог (интервью) и фактографичность (отчет), а аналитических — глубокий анализ, аргументация и

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы
			авторская позиция (статья).

Критерии оценивания контрольной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы,

	умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя.
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (индикаторы ЗНАТЬ, УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ – на выбор) включает в себя проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборка нормативного и иного материала и выполнение других заданий.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td>Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки</td><td>1. Установите соответствие между термином и его определением
<table>
<tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>командной стратегии для достижения поставленной цели</td><td>
<table>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Вы директор рекламного агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите наиболее эффективный стиль управления в данной организации:
1) делегирующий;
2) авторитарный;
3) попустительский;
4) все ответы верные
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1
Наиболее эффективный стиль управления в данной организации — делегирующий, поскольку он учитывает высокую квалификацию, ответственность и инициативность подчиненных
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.
Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он всегда готов к нему, основана на создании атмосферы взаимной симпатии.
Некоторые рекомендации:
- проявлять доброжелательность и заинтересованность;
- демонстрировать готовность помочь и сочувствие;
- выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания.</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации</td><td>ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение</td><td>ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем
ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты
ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем</td><td>1. Установите соответствие между понятиями и их определениями.
Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца
<table>
<tr><th colspan="2">Понятия</th><th colspan="2">Определения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Спичрайтинг</td><td>1.</td><td>первый абзац новости, содержащий ключевую информацию</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Лид</td><td>2.</td><td>написание текстов для публичных выступлений</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Пресс-релиз</td><td>3.</td><td>официальное сообщение для СМИ о событии, продукте или персоне</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr>
<tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
2. Какие из перечисленных факторов могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.
1) располагающий взгляд</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем		2) очки с затемненными стеклами 3) доброжелательная улыбка 4) готовность вести записи 5) агрессивный взгляд КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3, 4. Располагающий взгляд и доброжелательная улыбка могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. 3. *Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия. *Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией*. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».

Критерии оценивания самостоятельной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется если работа носит научно-исследовательский характер, проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
хорошо	выставляется если проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
удовлетворительно	выставляется если проведен сравнительный анализ научно-методической литературы, приведены примеры
неудовлетворительно	выставляется если работа прошла проверку на антиплагиат и соответствует требованиям оформления

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом.

Примерные индивидуальные задания (темы) для курсовых работ:

КУРСОВАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» НЕ ПРЕДУСМОТРЕНА УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ.

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах, в оформлении таблиц. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе
удовлетворительно	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно, недостаточно логично и последовательно. Верно определены исходные данные для расчетов, но имеются грубые ошибки в расчетах. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Экономические выводы носят констатирующий (описательный) характер. Имеются одно-два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные

	утверждения и выводы
неудовлетворительно	Содержание курсовой работы не соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Неверно определены исходные данные для расчетов, неверно и не корректно применены методы экономического анализа. Экономические выводы содержат неверную экономическую оценку. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала, студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

5.1. Вопросы к зачету с оценкой:

1. Определение и социальные функции коммуникационного менеджмента.
2. Предмет и объект коммуникационного менеджмента.
3. Модели коммуникационного менеджмента и их связь с типами общественного сознания.
4. Основные типы коммуникации.
5. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации.
6. Место и роль коммуникационного менеджмента в развитии коллектива и личности.
7. Персонал организации. Средства внутриорганизационной коммуникации. PR и управление персоналом
8. Цели, задачи и функции коммуникационного менеджмента.
9. Основные этапы коммуникационного процесса в организации.
10. Обратная связь в коммуникации.
11. Коммуникатор, сообщение, аудитория как составные части коммуникационной среды.
12. Коммуникативное пространство.
13. Организация управления коммуникативным пространством.
14. Коммуникативная структура организации.
15. Виды, формы и стили общения коммуникатора.
16. Формы и методы организационных коммуникаций, их роль в коммуникационном менеджменте.
17. Содержание ключевых проблем PR-деятельности.
18. Основные характеристики репутационных технологий.
19. Виды общения на групповом и межличностном уровне в организации.

20. Методы убеждения и внушения, механизмы заражения и подражания в коммуникации
21. Структура коммуникационной программы.
22. Приемы и методы работы с ключевыми и целевыми аудиториями в коммуникационном менеджменте.
23. Принципы целеполагания при планировании корпоративной коммуникации.
24. Критерии оценки эффективности корпоративных коммуникаций.
25. Понятия политический маркетинг, социальный маркетинг. Привести примеры их деятельности.
26. Методы сбора социальной информации в коммуникационном менеджменте.
27. Понятия лоббизм, спонсорство, меценатство.
28. Системный подход в коммуникационном менеджменте.
29. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте.
30. Коммуникационный менеджмент в некоммерческой сфере.
31. Специфика коммуникаций в государственных и муниципальных органах государственной власти.
32. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.
33. Коммуникационный менеджмент в кризисных и конфликтных ситуациях.
34. Цели кризисного менеджмента. Ошибки при реагировании на кризис. Недостатки работы в PR- службы в кризисной ситуации.
35. Схема коммуникаций в кризисной ситуации.
36. Национальный характер и его отражение в коммуникационном менеджменте.
37. Мотивационный ресурс коммуникационного менеджмента.
38. Самоменеджмент в коммуникативном пространстве организации.
39. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.
40. Задачи коммуникационного менеджмента в создании информационной привлекательности региона и предприятия, проблемы реализации.

Критерии оценивания зачета:

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
не зачтено	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задания для диагностической работы должны обеспечивать оценку полностью или частично сформированных компетенций. Каждое задание должно быть привязано к тому или иному индикатору сформированности компетенций.

При формировании заданий для диагностической работы необходимо использовать тестовые задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Тема занятия</th><th>Код компетенции</th><th>Индикатор</th><th>Тип задания</th><th colspan="2">Задание</th></tr>
<tr><th colspan="5"></th><th>Вариант 1</th><th>Вариант 2</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, к какому типу относятся следующие конфликты.
<table>
<tr><th colspan="2">Тип конфликта</th><th colspan="2">Сущность конфликта</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Вертикальный конфликт</td><td>1.</td><td>Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Внутриличностный конфликт</td><td>2.</td><td>Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его</td></tr>
</table></td><td>Прочитайте текст и установите соответствие.
Определите, о каких особенностях общения говорится в поговорках.
<table>
<tr><th colspan="2">Поговорка</th><th colspan="2">Особенности общения</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>В чужой беседе всяк ума наберется</td><td>1.</td><td>Эта поговорка говорит о том, что слова нельзя вернуть, и поэтому к ним нужно относиться очень ответственно, особенно в общении</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь</td><td>2.</td><td>В поговорке говорится о бесцельном, бессмысленном и безрезультатном разговоре</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

					В. Межличностный конфликт З. При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: **А** 2 **Б** 1 **В** 3	В. Из пустого в порожнее переливать З. Эта поговорка говорит о том, что любое общение является возможностью для обучения и расширения кругозора Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: **А** 3 **Б** 1 **В** 2
			ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? «Красно поле пшеном, а беседа умом». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Красно поле пшеном, а беседа умом» говорится о том, что ценность общения определяется не его внешним видом или обилием, а содержанием, то есть мудростью и умом собеседника. Подобно тому, как золотое поле пшеницы более ценно, чем просто красивое поле, содержательная беседа ценится выше, чем просто разговор.	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? «Хорошую речь хорошо и слушать». КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Хорошую речь хорошо и слушать» говорится о том, что качественная, понятная и убедительная речь приятна и легко воспринимается слушателями. Это подчеркивает важность таких особенностей, как ясность изложения, логичность, грамотность и умение говорить складно, что делает общение не только более эффективным, но и приятным для всех участников.
			ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, которого мало заботит этикет. Он может не отвечать на обращенные к нему вопросы, стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнера. Его настрой можно уловить по осанке, мимике, репликам и жестам. Они	*Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к Вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>стратегии для достижения поставленной цели</td><td></td><td>резки, напористы, нетерпеливы, несколько агрессивны.
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Стратегия поведения с собеседником, которого мало заботит этикет и который стремится сразу овладеть инициативой и подавить активность партнёра, может включать следующие шаги:
- сохранять спокойствие и проявлять сочувствие;
- признавать чувства собеседника и показывать, что он услышан;
- быть настойчивым;
- говорить по делу, выражаться уверенно, ясно, прямо и лаконично;
- указать на плохое поведение собеседника, если это безопасно и уместно.</td><td>КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ:
Стратегия поведения с собеседником, который включается в общение не сразу, долго к вам приглядывается, говорит обстоятельно и не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно, может включать следующие элементы:
- внимательное слушание;
- умение давать ответ на любой вопрос;
- поиск взаимной выгоды;
- аргументация.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность</td><td>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</td><td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Взаимная коммуникация</td><td>1.</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Деловая беседа</td><td>2.</td><td>Процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит</td></tr></table></td><td>Установите соответствие между термином и его определением
<table><tr><th colspan="2">Термин</th><th colspan="2">Определение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Речевое клише</td><td>1.</td><td>Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Канцеляризм</td><td>2.</td><td>Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td></tr><tr><td>В.</td><td>Жаргонизм</td><td>3.</td><td>Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td><td></td><td></td><td></td><td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Дискуссия</td><td>3.</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Взаимоприемлемые переговоры</td><td>4.</td><td>Разговор, целью которого является решение производственных проблем</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Слово-паразит</td><td>4.</td><td>Речевой оборот, шаблонная фраза, речевой штамп, легко воспроизводимые в определённых условиях и контекстах</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>4</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td></td><td></td><td></td>
<td>ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая</td>
<td>5. Задания открытого типа с развернутым ответом</td>
<td>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем</td>
<td>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.
Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в</td>
</tr>
</table>

			командную стратегию для достижения поставленной цели		в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам	последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы избежать ошибок, связанных с недопониманием собеседника, необходимо улучшить активное слушание. Для этого задавать уточняющие вопросы, перефразировать сказанное, чтобы убедиться, что правильно поняли, и фиксировать важную информацию в письменном виде.
			ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, который включается с Вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит неспешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с таким типом собеседника: - проявлять терпение, так как он говорит неспешно и обстоятельно; - говорить в среднем темпе и только по делу;	*Разработайте стратегию поведения с предложенным типов собеседника, используя известные Вам методы, приемы и формы общения.* Человек, для которого общение — его стихия. Он почти всегда к нему готов. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он стремится быть полезным, очень внимателен к окружающим и хочет такого же внимания. к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, нередко бывает эксцентричным. Чаще всего, он говорит открыто и искренне. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Стратегия поведения с человеком, для которого общение — его стихия и он всегда готов к нему, основана на создании атмосферы взаимной симпатии. Некоторые рекомендации: - проявлять доброжелательность и

					- чётко отвечать на поставленные вопросы; - не перебивать его и не опаздывать на встречу.	заинтересованность; - демонстрировать готовность помочь и сочувствие; - выказывать симпатию партнёру, чтобы беседа закончилась на ноте теплоты и взаимопонимания.
3	Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*Убеждающая речь в переговорном процессе не должна. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.* 1) выражать абстрактную мысль 2) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей 3) воздействовать на систему убеждений слушателей 4) содержать большое количество общенаучных слов и терминов 5) содержать несостоятельные доводы КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 4. 5. Это объясняется тем, что абстрактные аргументы не всегда воспринимаются слушателями как убедительные: они либо непонятны из-за сложного языка и большого количества специальных терминов, либо не трогают и не запоминаются, потому что находятся вне ценностей и актуальных потребностей аудитории.	*К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.* 1) семантический барьер 2) стилистический барьер 3) фонетический барьер 4) демографический барьер 5) спортивный барьер КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2, 3. Семантический барьер возникает из-за несовпадения тезаурусов (систем значений понятий и терминов) у участников общения. Стилистический барьер появляется, когда стиль речи не соответствует ситуации общения или психологическому состоянию партнёра. Фонетический барьер связан с особенностями речи говорящего: темпом, скоростью и громкостью, качеством дикции и произношения.
			ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Вы заведующий кафедрой в высшем учебном заведении. Уровень развития ваших сотрудников можно охарактеризовать следующим образом: «хотят и умеют работать» (имеют базовые навыки и квалификацию, достаточные для большинства аспектов работы).

			стратегию для достижения поставленной цели	правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? 1) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснения об опозданиях на работу 2) отмените беседу и перенесете ее на другое время 3) извинитесь перед ним и начнете беседу 4) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как Вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который также часто опаздывает, как и Вы?» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Необходимо начать с извинений за собственное опоздание, чтобы установить доверие и показать личный пример, а затем перейти к основной теме беседы. Важно сразу признать свою ошибку, чтобы разговор о дисциплине подчиненного начался с честной позиции, а не с позиции обвинения.	Дальнейшее развитие данного коллектива требует, чтобы его члены брали на себя больше ответственности, и чтобы их моральное состояние оставалось хорошим. Выберите для себя форму управленческого поведения. 1) демократизм 2) популяризация 3) стабилизация 4) делегирование КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Для дальнейшего развития коллектива «хотят и умеют работать», необходимо делегировать больше ответственности и поддерживать высокий моральный дух, создавая стимулы для профессионального роста и укрепляя командную работу.
			ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой команды, выработки	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Б. очень волновался перед выступлением на конференции. Накануне он весь вечер учил речь, пока не выучил ее наизусть. Когда наконец объявили его имя, он стремглав выбежал на сцену и с ходу начал говорить выученные слова.	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести

			командной стратегии для достижения поставленной цели		Выпалив всю речь на одном дыхании, он с облегчением сел на место. В перерыве он услышал разговор участников конференции: «Ты понял что-нибудь из того, что тараторил этот Б.? По-моему, он говорил не для нас, а для себя. А такая интересная тема была заявлена!» Какие правила публичного выступления нарушил Б.? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Б. нарушил правила контакта с аудиторией и ориентации на потребности слушателей), поскольку он говорил «не для нас, а для себя». Его выступление было монотонным, без пауз и не учитывало, что слушатели могли не понять его, что демонстрирует отсутствие контакта с аудиторией и недостаточную ориентацию на их восприятие.	посторонние разговоры и т. д. Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы привлечь внимание коллег в конце долгого рабочего дня, необходимо начать с яркой истории, шутки или неожиданного факта, напрямую связанного с темой доклада. Затем структурировать выступление так, чтобы оно было кратким, сфокусированным на ключевых результатах и выводах, а также использовать визуальные материалы (схемы, графики), чтобы наглядно представить сложные моменты. Поддерживать диалог, задавать вопросы, и завершить выступление призывом к действию или открытым вопросом для обсуждения
4	Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Знает, как организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объясне	*Определите вид делового письма, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Уважаемый Юрий Сергеевич! Примите мои поздравления по случаю успешного завершения работы и нового назначения. Искренне рад Вашему профессиональному и карьерному росту. Готов и в дальнейшем оказывать Вам всяческую помощь. С наилучшими пожеланиями, Иванов А.Ф. 1) этикетное письмо – поздравление 2) этикетное благодарственное письмо 3) коммерческое письмо – рекламация 4) коммерческое письмо – предложение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1.	*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Вид делового письма, имеющий следующие характеристики: цель – поддержание социальных контактов; содержание напрямую не связано с решением деловых вопросов, однако они способствуют поддержанию престижа организации, сохранению и развитию деловых контактов: 1) этикетное 2) коммерческое 3) письмо-напоминание 4) письмо-предложение КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Этикетное. Это объясняется тем, что именно этикетные письма направлены на поддержание

				нием своего выбора	Этикетное письмо – поздравление, содержит искренние пожелания в связи с успешным завершением работы и новым назначением. Письмо относится к этикетным, так как оно написано в официальном, но некоммерческом стиле, и его основная цель – выразить поздравление.	и укрепление социальных и деловых связей, а их содержание не связано напрямую с конкретными деловыми вопросами, но при этом способствует созданию благоприятного имиджа компании.
			ИУК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый обоснованный ответ.* Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Я-высказывание в такой ситуации может звучать так: «Я чувствую беспокойство, когда работа не готова к установленному сроку, потому что это влияет на мой последующий этап работы. Я был бы благодарен, если бы мы могли обсудить, как мы можем лучше справляться с задачами, чтобы избежать таких ситуаций в будущем». Это позволяет выразить свои чувства и потребности без обвинения коллеги и фокусируется на решении проблемы.	*Сформулируйте Я-высказывание для следующий ситуации и запишите развернутый обоснованный ответ.* Ваш руководитель часто меняет Ваш график работы, не предупреждая Вас об этом. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Я-высказывание: «Когда мой график работы меняется без предупреждения, я чувствую себя растерянным и не могу планировать личные дела, потому что мне нужно знать о таких изменениях заранее». Это высказывание помогает руководителю понять, как его действия влияют на вас, не обвиняя его. Вместо «вы постоянно меняете мой график» используется «Когда мой график меняется...», а вместо «вы не предупреждаете» — «без предупреждения». Использование «я чувствую» позволяет выразить свои эмоции без агрессии. Затем предлагается конкретное решение: «мне нужно знать о таких изменениях заранее», что делает дальнейший диалог конструктивным.
			ИУК-3.3. Владеет навыками организации и руководства работой	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда,

			команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели		большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В такой ситуации важно действовать стратегически, сосредоточившись на сохранении его лояльности и мотивации при решении проблем с производительностью. Начните с подготовки, спланировав разговор и выбрав подходящее время и место, чтобы создать благоприятную атмосферу. Затем, во время встречи, начните диалог с позитивной ноты, отметив его сильные стороны, прежде чем переходить к критике. Критикуйте не его личность, а конкретные действия и результаты, предлагая конструктивные решения, а не просто указывая на ошибки. В конце обсуждения подведите итоги, четко сформулировав ожидания и договорившись о следующих шагах, а также предложите совместное решение проблем, чтобы показать, что вы на его стороне, а не против него.	шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримете? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В этой ситуации необходимо повторно провести разговор с работником, чтобы убедиться, что он понял суть критики. Для этого стоит начать с того, что Вы хотите обсудить конкретную проблему, а затем четко, но конструктивно изложить свои ожидания и дать понять, что критика не была забыта. После этого, можно предложить вместе подумать над решением, что позволит работнику почувствовать себя причастным к процессу, а не просто объектом критики.

5	Тема 1. Предмет и содержание коммуникативного менеджмента. Коммуникативный менеджмент и корпоративные коммуникации	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Спичрайтинг – это… 1) технология написания и произнесения текста, предназначенного для устного публичного выступления 2) технология подготовки и написания текста, предназначенного для устного публичного выступления руководителя 3) консультирование выступающего по организации публичного выступления 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Спичрайтинг — это процесс подготовки и написания текста для публичного выступления, а не самого произнесения.	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Объектом спичрайтинга является… 1) текст 2) субъект ПР 3) публичное выступление 4) речевое поведение оратора КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 3. Объектом спичрайтинга является публичное выступление, поскольку спичрайтер создает не просто текст, а весь комплекс элементов, необходимых для успешного выступления, включая его структуру, содержание и даже, в некоторой степени, манеру исполнения.
			ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Выберите верное суждение: 1) Одной из задач спичрайтера является формирование имиджа первого лица 2) Формированием имиджа первого лица должны заниматься только имиджмейкеры 3) Речевой имидж не поддается коррекции, поэтому задача спичрайтера – готовить тексты с учетом имиджевых характеристик руководителя 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Спичрайтер, готовя речи и другие публичные выступления, напрямую влияет на восприятие первого лица	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Каков второй этап деятельности спичрайтера? 1) исследование 2) подготовка 3) интервьюирование 4) организация и написание речи КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Вторым этапом деятельности спичрайтера является исследование, поскольку после первичной консультации и постановки задачи спичрайтер должен собрать и проанализировать всю необходимую информацию для написания речи. Этот этап включает сбор материалов, изучение темы, анализ аудитории и формулировку основной проблемы выступления.

				своего выбора	аудиторией. Грамотно подобранные слова, тон, стиль и структура речи формируют образ компетентного, уверенного и авторитетного человека. Таким образом, спичрайтер активно участвует в процессе формирования имиджа через речевое воздействие.	
			ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Глупые речи, что пыль на ветру.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: В поговорке «Глупые речи, что пыль на ветру» говорится о бессодержательности и бесполезности пустых, бессмысленных слов, которые быстро рассеиваются и не оставляют никакого следа, подобно пыли, уносимой ветром. Это подчеркивает, что такие высказывания не имеют никакой ценности и никому не интересны.	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. О каких особенностях общения говорится в следующей поговорке? *Много наговорено, да мало сказано.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Эта поговорка говорит о пустой болтовне, когда много говорится, но мало смысла или сути в сказанном. Она указывает на то, что общение может быть неэффективным, потому что большое количество слов не соответствует их содержанию и не приводит к пониманию или результату.
6	Тема 2. Коммуникативный менеджмент и корпоративная идентичность	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и	ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	2. Задания закрытого типа на установление последовательности	*Перечислите этапы переговорного процесса с деловыми партнерами:* 1) монологи и предложения 2) подготовка, разведка 3) принятие решения 4) обсуждение и торг 5) планирование. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 2 5 1 4 3	*Укажите последовательность этапов подготовки к публичному выступлению:* 1) составление плана и структуры 2) определение цели и темы 3) репетиция и отработка 4) подготовка к самому выступлению 5) написание и отработка текста 6) анализ аудитории. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: 3 2 6 1 5 3 4
			ИОПК-1.2. Умеет	3. Задания	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*.	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*.

		индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем	создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты	комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора	Что является целью интервьюирования в спичрайтинге: 1) написание текста выступления 2) уточнение цели публичного выступления и выявление особенностей спикера 3) подготовка спикера к выступлению 4) все ответы верны КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Правильный ответ — уточнение цели публичного выступления и выявление особенностей спикера. Это подтверждается тем, что интервьюирование является ключевым этапом для понимания того, чего именно хочет достичь спикер (информировать, убедить, развлечь), а также для сбора информации о его стиле, манере, ключевых тезисах и аудитории, на которую рассчитана речь. Этот этап предшествует написанию текста и помогает в подготовке спикера к выступлению.	Самый напряженный момент повествования – это… 1) кульминация 2) развязка 3) экспозиция 4) завязка КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1. Кульминация - это самый напряженный момент в развитии действия, где конфликт достигает своей наивысшей точки и происходит перелом в отношениях героев или в ситуации.
			ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Выберите наиболее приемлемый вариант завершения телефонного разговора со словоохотливым собеседником: 1) «Извините, я очень занят, мне некогда» 2) «Ваше предложение меня не очень интересует» 3) «Простите, меня вызывает начальник» 4) «Был рад общению с вами. Сейчас меня ждут дела, но мы обязательно вернемся к нашему разговору»	*Выберите правильный ответ и обоснуйте свой выбор*. Выберите наиболее приемлемый вариант возражению оппоненту в ходе дискуссии 1) «То, что вы говорите, не имеет никакого отношения к истине» 2) «Ваша мысль интересна, хотя…» 3) «Вы заблуждаетесь на сей счет» 4) «Вы мелете вздор…» КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 2. Наиболее приемлемым вариантом является «Ваша мысль интересна, хотя…», поскольку он является вежливым, не отвергает полностью

				последующим объяснением своего выбора	КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 4. Наиболее приемлемый вариант завершения разговора со словоохотливым собеседником — «Был рад общению с вами. Сейчас меня ждут дела, но мы обязательно вернемся к нашему разговору». Этот вариант является наиболее вежливым и эффективным, поскольку он сохраняет позитивные отношения, дипломатично завершает разговор и оставляет возможность для дальнейшего диалога.	идею оппонента и открывает дверь для конструктивной критики и дальнейшего обсуждения. Остальные варианты являются более резкими и могут привести к эскалации конфликта, а не к продуктивной дискуссии.
7	Тема 3. Направления коммуникативного менеджмента	ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и	ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ*. Семантический барьер – это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Информационный барьер, обусловленный несовпадением толкований одних и тех же слов, терминов и символов разными людьми.	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Деловая коммуникация это … КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, педагогической и др.).
			ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ*. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. В чем может заключаться причина непонимания? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Причинами непонимания могут быть различные факторы, такие как	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Чтобы избежать ошибок, связанных с недопониманием собеседника, необходимо улучшить активное слушание. Для этого

		иностранных языков, особенностей иных знаковых систем			когнитивная нагрузка, предвзятость восприятия, неэффективные коммуникационные навыки и стресс. Невнимательное выслушивание может быть вызвано перегрузкой информацией, а также склонностью интерпретировать слова партнера через призму собственных убеждений, что приводит к искажению смысла и ошибкам.	задавать уточняющие вопросы, перефразировать сказанное, чтобы убедиться, что правильно поняли, и фиксировать важную информацию в письменном виде.
			ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Чем может быть вызвано такое отношение партнера и как Вы поведете себя в целях решения проблемы? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Отношение партнера может быть вызвано непониманием, разными интересами, недостатком информации или личными предубеждениями, а также сильным желанием настоять на своем. Чтобы решить проблему, нужно спокойно выслушать партнера, задать уточняющие вопросы, чтобы понять его мотивы, а затем представить контраргументы, подкрепленные фактами и логикой.	*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.* Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров и как Вы поведете себя? КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: Такое поведение может быть вызвано желанием японских партнеров лучше узнать вас и вашу компанию перед заключением сделки, а также стандартными японскими переговорными тактиками, которые включают в себя создание предварительной доброжелательной атмосферы и отсрочку для принятия окончательного решения. Ваше поведение должно быть спокойным и терпеливым: проявить понимание к их подходу, но при этом сохранять твердость намерений и продолжать обсуждать условия сделки, параллельно пытаясь выяснить

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>истинные причины задержки.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">8</td><td rowspan="2">Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями. Коммуникационная политика организации</td><td rowspan="2">ОПК-1 Способен планировать, организовывать и координировать процесс создания востребованных обществом и индустрией медиатекстов и (или) коммуникационных продуктов, отслеживать и учитывать изменение норм русского и иностранных языков, особенностей иных знаковых систем</td><td>ИОПК-1.1. Знает нормы русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем</td><td>1. Задания закрытого типа на установление соответствия</td><td>Установите соответствие между основными категориями медиатекста и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца
<table><tr><th colspan="2">Категории</th><th colspan="2">Определения</th></tr><tr><td>А.</td><td>Новость</td><td>1.</td><td>представляет мнение автора на актуальную тему</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Интервью</td><td>2.</td><td>краткое сообщение о свежем событии</td></tr><tr><td>В.</td><td>Колонка</td><td>3.</td><td>диалог с известной личностью или экспертом</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr></table></td><td>Установите соответствие между понятиями и их определениями.
Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца
<table><tr><th colspan="2">Понятия</th><th colspan="2">Определения</th></tr><tr><td>А.</td><td>Спичрайтинг</td><td>1.</td><td>первый абзац новости, содержащий ключевую информацию</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Лид</td><td>2.</td><td>написание текстов для публичных выступлений</td></tr><tr><td>В.</td><td>Пресс-релиз</td><td>3.</td><td>официальное сообщение для СМИ о событии, продукте или персоне</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th></tr><tr><td>2</td><td>1</td><td>3</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>ИОПК-1.2. Умеет создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) коммуникационные продукты</td><td>4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объясне</td><td>Приемы установления контакта в процессе переговоров с деловыми партнерами. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.
1) улыбка
2) доброжелательный взгляд
3) приветствие, включающее рукопожатие и вежливые слова
4) агрессивный взгляд
5) все ответы верны
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 2. 3.
Эти приёмы помогают установить контакт в процессе переговоров с деловыми партнёрами и создать благоприятную атмосферу общения.</td><td>Какие из перечисленных факторов могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече. Выберите из приведённого списка верные ответы и обоснуйте Ваш выбор.
1) располагающий взгляд
2) очки с затемненными стеклами
3) доброжелательная улыбка
4) готовность вести записи
5) агрессивный взгляд
КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: 1, 3, 4.
Располагающий взгляд и доброжелательная улыбка могут положительно повлиять на атмосферу общения при первой встрече.</td></tr>
</table>

				нием своего выбора		
			ИОПК-1.3. Владеет нормами русского и иностранного языков, особенности иных знаковых систем	5. Задания открытого типа с развернутым ответом	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ*. Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия, уместные для конкретной ситуации. *Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза.* КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».	*Познакомьтесь с предложенной ситуацией и запишите развернутый обоснованный ответ.* Предложите варианты комплиментов для делового взаимодействия. *Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией*. КЛЮЧ К ЗАДАНИЮ: «Вы помогли мне понять важную вещь. Общаясь с вами, можно многому научиться». «Общаясь с вами, можно многому научиться!».

Критерии оценивания диагностической работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий