Подвальный
Евгений Семенович
Подписано цифровой подписью: Подвальный Евгений Семенович
Дата: 2026.05.18 12:42:33 +03'00'

Приложение №4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления»
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

40.04.01«Юриспруденция»
(код, наименование направления подготовки)

«Юрист в государственном и муниципальном управлении»
(наименование образовательной программы)

очная, заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Воронеж

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Потанина Ирина Витальевна, ккандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры ГПД

Заведующий кафедрой ГПД:
Сорокина Юлия Владимировна, доктор юридических наук, профессор

Рабочая программа дисциплины Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» одобрена на заседании кафедры государственно-правовых дисциплинВоронежского филиала РАНХиГС

Протокол № 7 от «06» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 6
3. Содержание и структура дисциплины 7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания 12
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам 19
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 27
7. Методические материалы по освоению дисциплины 39
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 42
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 44

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

Дисциплина Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
Профессиональный стандарт «Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 431н ОТФ - информационно-аналитическое проведение подготовки проекта государств	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2	Осуществляет обмен информацией, знанием и опытом с членами команды	*УК-3.2. 3-1.* ***Знает*** принципы и модели эффективной командной коммуникации; *УК-3.2. 3-2.* ***Знает*** факторы, способствующие и препятствующие эффективному обмену информацией в группе *УК-3.2.У-1.* ***Умеет*** иниициировать и поддерживать обмен информацией *УК-3.2. У-2.* ***Умеет*** разрешать коммуникативные затруднения.
	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3	Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия	*УК-3.3. 3-1.* ***Знает*** концепции групповой динамики и сплочённости коллектива; *УК-3.3. 3-2.* ***Знает*** этические аспекты лидерства и координации *УК-3.3. У-1.* ***Умеет*** формировать команду с учётом компетенций и ролей; *УК-3.3. У-2.* ***Умеет*** гибко реагировать на новые обстоятельства и приоритеты
	УК-4	Способен применять современные коммуникатив	УК-4.1	Организует и осуществляет	*УК-4.1. 3-1.* ***Знает*** модели и принципы коммуникативного взаимодействия;

енно-частного партнерства ТФ - формирование правовой модели реализации проекта государственно-частного партнерства Трудовые действия: -анализ правоустанавливающих документов, необходимых для реализации проекта государственно-частного партнерства; - проведение правового анализа возможности реализации проекта государственно – частного партнерства; - разработка юридической структуры отношений участников проекта		ные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия		коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском языке	*УК-4.1. 3-2.* ***Знает*** нормы академического этикета (цитирование, ссылки, оформление заимствований) *УК-4.1. У-1.* ***Умеет*** участвовать в дискуссиях, аргументированно отстаивать свою позицию; *УК-4.2. У-2.* ***Умеет*** ппреодолевать коммуникативные затруднения
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1	Демонстрирует способность распознавать, интерпретировать и правильно реагировать на разнообразие культурных кодов в процессе межкультурного взаимодействия	*УК-5.1. 3-1.* ***Знает*** законодательство РФ и международные акты о недопущении дискриминации *УК-5.1. 3-2.* ***Знает*** инструменты и стратегии межкультурного взаимодействия *УК-5.1. У-1.* ***Умеет*** эффективно коммуницировать в межкультурном контексте *УК-5.2. У-2.* ***Умеет*** соблюдать этические нормы

государственно-частного партнерства					

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

Очная форма.

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 36 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.час на лекции и 24 ак.час на практические занятия. 72 ак.час на самостоятельную работу обучающихся; 4 ак.часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» реализуется в 1-м семестре 1-го курса в параллель с изучением дисциплин:

- Методология правовых исследований
- Иностранный язык делового и профессионального общения

Заочная форма.

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 12 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия. 117 ак.час на самостоятельную работу обучающихся; 4 ак.часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» реализуется на 1-ом курсе (в зимнюю сессии) в параллель с изучением дисциплин:

- Методология правовых исследований
- Иностранный язык делового и профессионального общения

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1	Основные характеристики деловой коммуникации.	20	2		0	0	0	0	0	0		0	0	18	*опрос, доклад в форме презентации, деловая игра*
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	20	0	0	0	2	0	0	0	0		0	0	18	*опрос, доклад в форме презентации*
Тема 3	Особенности индивидуальных характеристик личности в	20	0	0	0	2	0	0	0	0		0	0	18	*опрос, кейсовое задание*

	деловой коммуникации.													
Тема 4	Этика и этикет деловых коммуникаций.	22	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	20	*опрос, решение задач (анализ практических ситуаций).*
Тема 5	Конфликты в деловых коммуникациях.	22	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	18	*учебная дискуссия*
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		108	4	0	0	8	0	0	0	4	0	0	92	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1	Основные характеристики деловой коммуникации.	22	2	0	0	0	0	0	0	0		0	0	20	*опрос, доклад в форме презентации, деловая игра*
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	22	0	0	0	2	0	0	0	0		0	0	20	*опрос, доклад в форме презентации*
Тема 3	Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации.	24	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	20	*опрос, кейсовое задание*

Тема 4	Этика и этикет деловых коммуникаций.	24	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	20	*опрос, решение задач (анализ практических ситуаций).*
Тема 5	Конфликты в деловых коммуникациях.	24	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	20	*учебная дискуссия*
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		108	8	0	0	10	0	0	0	9	0	0	117	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1.

Понятие, структура, функции и виды коммуникации. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Законы и приемы речевого воздействия.

Тема 2. Формы деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры, дискуссии, совещания и собрания. Общение с коллегами, подчиненными, начальником. Публичные выступления и общение через переводчика. Особенности деловой переписки и электронных коммуникаций. Документирование управленческой деятельности.

Тема 3. Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Учет темперамента и характера в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных и религиозных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. Умение слушать. Особенности делового общения через Интернет.

Тема 4. Этика и этикет деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Этические принципы деловых коммуникаций. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Психологические аспекты имиджа делового человека.

Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

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

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

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.02 «Деловые и межкультурные коммуникации в сфере управления» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

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

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1.

Вопросы к опросу

1. Как вы понимаете термин «деловая коммуникация»?
2. Какие основные цели преследует деловая коммуникация?
3. Чем деловая коммуникация отличается от неформального общения?
4. Какие нормы делового этикета вы считаете наиболее важными? (обращение, сроки ответов, стиль речи, дресс-код и т.д.)
5. Какие коммуникативные навыки наиболее важны для успешного делового общения?
6. Как часто стоит получать обратную связь о своём стиле делового общения? Почему?

Темы докладов в форме презентации:

1. Сущность и специфика деловой коммуникации как вида социального взаимодействия.
2. Цели и функции деловой коммуникации в современном обществе.
3. Принципы эффективной деловой коммуникации: от теории к практике.
4. Ключевые характеристики деловой коммуникации (целенаправленность, формальность, ясность, обратная связь, этика).
5. Сравнительный анализ деловой и неформальной коммуникации.
6. Вербальная и невербальная коммуникация в деловой среде: особенности и взаимодействие.

Деловая игра «Выслушивать до конца»

Цель: развитие профессиональных компетенций в области деловых коммуникаций

Описание: участники разыгрывают небольшие ситуативные сценки про то, как важно уметь дослушивать до конца и не перебивать.

Содержание

Ведущий начинает беседу про то, как важно уметь выслушать до конца и не перебивать.

Участникам приводятся примеры:

Пример 1. Предположим такую ситуацию. Встречаются двое знакомых. Один спрашивает у другого:

- Ты где вчера пропадал?
- Да был в нашей столовой... у нас там было корпоративное мероприятие.

Видишь ли...
- Ну что, хорошо повеселились?
- Да не очень, это похороны были.

Пример 2. Аналогичная ситуация. Начальник вызывает подчиненного:
- Для вашего отдела решено купить автомобиль. Это первое...
- Вот здорово! Сегодня же запишусь на курсы по вождению!
- Второе, вы уволены. Вместо вас возьмем человека с правами.
Ситуации несколько анекдотичные. Потому что они и есть - анекдотичные.

Участникам предлагается разбиться по парам. В этих парах придумать собственные подобные ситуации, в которых один человек перебивает другого и тем самым не успевает узнать главного. Задача - не только придумать, но и разыграть сценку.
В конце проводится **обсуждение**, в котором подводится общий итог.

Форма текущего контроля – опрос, доклад в форме презентации, деловая игра

Тема 2. Формы деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Вопросы к опросу

1. Что подразумевается под «формами деловой коммуникации»? Приведите определение.
2. Какие основные формы деловой коммуникации вы можете назвать? Кратко охарактеризуйте каждую.
3. В чём ключевое отличие устной деловой коммуникации от письменной?
4. Как форма коммуникации влияет на эффективность передачи деловой информации?
5. Какие факторы определяют выбор формы деловой коммуникации в конкретной ситуации?

Темы докладов:

1. Понятие «деловой протокол».
2. Критерии современного делового протокола
3. Модель коммуникативного процесса
4. Виды и особенности делового этикета.
5. Официальный прием: виды приемов и поведение на них, функции каждого из участников.

6. Организация официального приема: приглашение, сервировка, рассадка гостей за столом.
7. Взаимопонимание как основа делового общения
8. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии
9. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
10. Национальные особенности коммуникативной культуры.
11. Основные принципы этики международного делового общения.
12. Специфика национального этикета на официальных мероприятиях.

Форма текущего контроля – опрос, доклад в форме презентации.

Тема 3. Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Вопросы к опросу

1. Учет темперамента и характера в деловых коммуникациях.
2. Особенности делового общения через Интернет.

Кейсовое задание «Переговоры»

Цель: сформировать навык ведения переговоров.

Описание.

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

Задание.

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите

наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Форма текущего контроля – опрос, решение кейсовых заданий

Тема 4. Этика и этикет деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Вопросы к опросу

1. Дайте определение понятиям «деловая этика» и «деловой этикет». В чем их принципиальное различие?
2. Перечислите основные универсальные этические принципы деловых отношений (честность, справедливость, ответственность и т.д.).
3. Что такое «золотое правило нравственности» и как оно применимо в бизнес-среде?
4. Какие функции выполняет деловой этикет в профессиональной деятельности?
5. В чем суть принципа Парето (80/20) применительно к этике делового общения?
6. Как соотносятся понятия «этикет» и «нравственность»? Всегда ли соблюдение этикета означает этичное поведение?

Задачи

Кейс 1: На совещании коллега допустил фактическую ошибку в цифрах. Как сделать замечание этично?

Кейс 2: Вы сидите в открытом офисе, ваш сосед громко разговаривает по личному телефону. Ваши действия?

Кейс 3: Вам пришло письмо, в котором вместо вашего имени написали другое. Стоит ли на это реагировать?

Форма текущего контроля – опрос, решение задач (анализ практических ситуаций).

Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

Проведение учебной дискуссии

Тема дискуссии: «Конфликт в деловом общении — это зло, которое нужно гасить, или ресурс для развития?»

Формат: Круглый стол.

Роли:

1. **Модератор** (Преподаватель/Руководитель).

2. **Сторонник жесткой субординации** (Сторона А: «Конфликт недопустим»).

3. **Сторонник открытой коммуникации** (Сторона Б: «Конфликт полезен»).

4. **Практик (HR-менеджер)** (реалист, говорит о последствиях).

5. **Эксперт по этике** (оценивает моральную сторону).

6. **Группа поддержки** (2-3 человека, задают уточняющие вопросы).

Вводное слово модератора (5 минут)

«Уважаемые коллеги. Сегодня мы обсуждаем конфликты в деловых коммуникациях. С одной стороны, считается, что конфликт разрушает команду, ведет к стрессу и снижению KPI. С другой — многие успешные компании (например, Google и Intel) культивируют "конструктивные споры". Вопрос: где грань между полезной дискуссией и деструктивной ссорой? Давайте разберем на конкретных кейсах».

Раунд 1: Определение позиций (Каждый выступает до 3 минут)

Сторонник А (против конфликтов):

«Конфликт в деловой среде — это всегда сбой. Он отнимает рабочее время. По статистике, руководитель тратит 25-40% времени на улаживание склок. Этикет предписывает сдерживать эмоции. Даже если вы правы, публичный конфликт подрывает авторитет. Мой тезис: любой конфликт нужно предупреждать, а если возник — немедленно гасить административными методами».

Сторонник Б (за конфликты):

«Вы путаете конфликт с истерикой. Конфликт — это столкновение интересов и идей. Если в компании все молчат и соглашаются — это "групповое мышление". Именно в спорах рождаются инновации. Пример: конфликт между отделами продаж и маркетинга позволяет выявить слабые места воронки. Главное — воевать не с людьми, а с проблемами. Конфликт — это двигатель».

Практик (HR):

«Спорю с обоими. Жизнь показывает: 80% конфликтов в компаниях — из-за неясных зон ответственности. Например, два менеджера считают, что задача "их". Это не зло и не благо, это ошибка управления. Я за прагматизм: если конфликт решился и процессы улучшились — он полезен. Если двое делят кресло и подсиживают друг друга — мы увольняем обоих, чтобы не заражали коллектив».

Эксперт по этике:

«С этической точки зрения важен метод. Конфликт ради истины (с соблюдением правил: без личных оскорблений, без крика, без угроз) — этичен. Конфликт ради самоутверждения или мести — неэтичен и аморален. Вспомните принцип Канта: относитесь к другому как к цели, а не как к средству. Если в конфликте вы унижаете оппонента — вы нарушили этику, даже если вы правы по сути».

Раунд 2: Разбор кейса (Мозговой штурм, 10 минут)

Модератор зачитывает ситуацию:

«Вы — руководитель проектного офиса. Два ключевых специалиста: Иванов (аналитик, педантичный интроверт) и Петрова (менеджер по коммуникациям, креативная экстравертка) сорвали срок сдачи ТЗ. Они публично обвинили друг друга в профнепригодности в общем чате. Иванов написал: "Петрова не умеет слушать", Петрова ответила: "Иванов — бюрократ, который тормозит идеи". Завтра сдача промежуточного отчета заказчику».

Вопрос к участникам: Что делать? Ваш этический план.

Сторонник А: «Немедленно удалить переписку из чата. Вызвать обоих поодиночке и объявить выговор за нарушение субординации. Заставить их написать извинения. Отчет дописывать самому руководителю».

Сторонник Б: «Нет, вы уничтожите их инициативу. Надо собрать "встречу без галстуков". Пусть выкричатся, но с одним правилом: каждый начинает фразу с "Мне нужно для работы...", а не с "Ты идиот...". Пусть предложат 3 варианта решения. Возможно, их спор выявит, что у них разные приоритеты в ТЗ».

Практик (HR): «А я посмотрю в регламенте. Кто был назначан ответственным за финальную версию? Если никто — виноват руководитель. Если Иванов — он прав формально, но не прав по форме. Предлагаю "примирительную комиссию" без руководства: пусть два нейтральных коллеги рассудят их за 30 минут. Отчет будем делать втроем (руководитель + Иванов + Петрова) без перекладывания вины».

Эксперт по этике: «Недопустимы публичные оскорбления в чате. Это нарушение корпоративной этики. Но штрафовать обоих несправедливо. Надо начать с признания ошибки руководителем (не поставил правила коммуникации). Затем приватная беседа с каждым: выяснить потребности. Петровой нужно признание и скорость, Иванову — точность. Их конфликт можно снять, разбив задачу на этапы: сначала схема от Иванова, потом дизайн от Петровой».

Раунд 3: Свободные дебаты (Вопросы из зала)

Вопрос из зала (к Стороннику А): «А если конфликт с клиентом? Клиент хамит, но приносит 50% прибыли. Тоже гасить?»
Ответ А: «Да, этикет клиентоориентированности требует сглаживать углы. Но если клиент переходит на личности — нужно вежливо прекратить диалог и передать его вышестоящему лицу. Терпеть унижения — неэтично по отношению к себе».

Вопрос из зала (к Стороннику Б): «Приведите пример, когда конфликт точно бесполезен».

Ответ Б: «Конфликт из-за парковочного места, громкости голоса или цвета кружки. То есть из-за личных предпочтений, не влияющих на результат. Это уже не ресурс, а инфантильность».

Вопрос к Эксперту по этике: «Как различить манипуляцию и реальный конфликт интересов?»

Ответ эксперта: «Манипулятор хочет выиграть любой ценой и получить власть. У него нет цели найти истину. Признак: он меняет правила во время игры, использует ложь или вину оппонента. Реальный конфликт интересов прозрачен: "Мне нужно А, тебе нужно Б, давай найдем В". Манипуляцию этика пресекает жестко — ее нельзя конструктивно решить».

Раунд 4: Выработка общего решения (итоговая резолюция)

Модератор предлагает участникам проголосовать по пунктам (и записать в виде памятки):

Участники дискуссии сошлись на следующем **Этическом алгоритме действий в конфликте**:

1. **Диагностика:** Это конфликт целей (ресурс) или личных амбиций (токсин)?
   - *Если ресурс* → переходим к пункту 2.
   - *Если токсин* → разводим сотрудников по разным проектам или применяем санкции.
2. **Правило "Трех секунд":** Запрещено отвечать на провокацию в чате или при свидетелях немедленно. Пауза для охлаждения.
3. **Перенос в приват:** Любой конфликт решается наедине (или с медиатором), но не в общем чате.
4. **Формула "Я-сообщений":** Говорить не "Ты врешь", а "Мне кажется, что данные не совпадают, давай перепроверим".
5. **Критерий победы:** Победил не тот, кто настоял на своем, а тот, кто сохранил рабочие отношения и выполнил задачу.

Заключительное слово модератора (2 минуты)

«Коллеги, сегодня мы выяснили, что конфликт в деловых коммуникациях — это не черно-белая категория. Это острый инструмент. Как нож: им можно порезать хлеб (создать ценность) или убить человека (разрушить команду). Главные уроки нашей дискуссии:

1. *Не избегайте конфликтов, но и не провоцируйте их.*
2. *Разделяйте "борьбу за идею" и "борьбу за статус".*
3. *Этикет в конфликте — это правила игры, которые защищают достоинство, даже когда стороны не согласны.*

Домашнее задание для участников: приведите пример конструктивного конфликта из вашей практики или СМИ. Спасибо за дискуссию!»

Вопросы для рефлексии (для зрителей или после дискуссии)

1. Какой аргумент участников дискуссии показался вам самым убедительным и почему?
2. Согласны ли вы с тезисом, что «конфликт — это зона ответственности руководителя, а не рядовых сотрудников»?
3. Возможно ли полностью бесконфликтное деловое общение в высококонкурентной среде (стартапы, продажи)?
4. Как этикет помогает "понизить градус" конфликта? Приведите конкретный речевой прием.

Форма текущего контроля – дискуссия.

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

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

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

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

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

КТ – 1.

Тема 1-3

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Как вы понимаете термин «деловая коммуникация»?
2.	Какие основные цели преследует деловая коммуникация?
3.	Чем деловая коммуникация отличается от неформального общения?
4.	Какие основные формы деловой коммуникации вы можете назвать? Кратко охарактеризуйте каждую.
5.	В чём ключевое отличие устной деловой коммуникации от

	письменной?
6.	Учет темперамента и характера в деловых коммуникациях.

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

КТ – 2.

Тема 4-5.

Опрос:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Дайте определение понятиям «деловая этика» и «деловой этикет». В чем их принципиальное различие?
2.	Перечислите основные универсальные этические принципы деловых отношений (честность, справедливость, ответственность и т.д.).
3.	Что такое «золотое правило нравственности» и как оно применимо в бизнес-среде?
4.	Какие функции выполняет деловой этикет в профессиональной

	деятельности?

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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

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

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

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1.

1. Задания открытого типа.
1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Назовите три ключевые характеристики деловой коммуникации, которые отличают её от повседневного (бытового) общения.
2.	Какая главная характеристика деловой коммуникации закреплена в принципе «приоритет содержания над формой»? Приведите один пример нарушения этого принципа.

2. Задания комбинированного типа:
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Что является ключевым элементом обратной связи в деловой коммуникации? Варианты ответов: а) молчание; б) подтверждение получения информации и комментарий; в) игнорирование сообщения; г) отправка аналогичного сообщения в ответ.		
2.	Какая из характеристик не относится к деловой коммуникации? Варианты ответов: а) целенаправленность; б) эмоциональная экспрессивность; в) регламентированность; г) ориентация на результат.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является ключевой целью деловой коммуникации?

а) обмен эмоциями;

б) установление дружеских отношений;

в) достижение конкретных профессиональных целей;

г) развлечение и отдых.

Какой стиль речи преимущественно используется в деловой коммуникации?

а) разговорный;

б) художественный;

в) официально-деловой;

г) публицистический.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранного варианта ответа.

Какие барьеры могут возникнуть в процессе деловой коммуникации?

а) языковой барьер;

б) различия в профессиональном жаргоне;

в) чёткая формулировка мыслей;

г) культурные различия;

д) использование обратной связи

Что помогает повысить эффективность деловой коммуникации?

а) активное слушание;

б) использование сложных терминов без пояснений;

в) структурирование информации;
г) избегание обратной связи;
д) учёт аудитории (её знаний и ожиданий).

Тема 2. Формы деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

1. Задания открытого типа.
1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Перечислите четыре основные формы деловой коммуникации в зависимости от способа общения и количества участников.
2.	В чём ключевое отличие «деловой переписки» от «деловой беседы» как форм деловой коммуникации?

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какая форма деловой коммуникации предполагает жесткую регламентацию времени, обязательную фиксацию решений в протоколе и обычно проводится при кворуме? **Варианты ответов:** а) Деловая беседа б) Оперативное совещание (летучка) в) Деловые переговоры г) Собрание (в классическом понимании, например, акционеров или трудового коллектива)		
2.	Какая из перечисленных форм относится к устной деловой коммуникации? **Варианты ответов:** а) служебная записка; б) деловое совещание; в) отчёт; г) электронное письмо.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. **Какая форма деловой коммуникации предполагает непосредственное устное взаимодействие участников с целью обсуждения вопросов и принятия решений?**

а) деловое письмо;

б) деловое совещание;

в) служебная записка;

г) отчёт.

2. **Какой канал коммуникации используется для официальной письменной фиксации решений, принятых на собрании?**

а) протокол собрания;

б) устное распоряжение;

в) сообщение в мессенджере;

г) презентация.

3. **Какая форма деловой коммуникации предназначена для наглядного представления информации и идей аудитории?**

а) служебная записка;

б) презентация;

в) деловое письмо;

г) протокол.

4. **Что является примером вертикальной коммуникации в организации?**

а) обмен сообщениями между коллегами одного отдела;

б) совещание руководителей филиалов;

в) распоряжение руководителя подчинённому;

г) обсуждение задачи в проектной группе.

5. **Какой вид коммуникации предполагает коллективное обсуждение идей с целью поиска решений?**

а) отчёт;

б) мозговой штурм

в) приказ;

г) инструкция.

6. **Что относится к письменной форме деловой коммуникации?**

а) телефонный разговор;

б) видеопрезентация;

в) электронное письмо;

г) устный доклад.

Тема 3. Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п. п.	Вопрос	Ответ
1.	Какие три индивидуально-психологические характеристики личности в наибольшей степени влияют на успешность деловой коммуникации?	
2.	Почему экстраверсия и интроверсия как индивидуальные характеристики требуют адаптации делового этикета?	

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1.

На совещании руководитель предложил обсудить новый проект. Сотрудник Алексей (интроверт, аналитический склад ума) хотел поделиться продуманными предложениями, но не успел — его коллега Марина (экстраверт, быстрая реакция) сразу начала активно высказывать свои идеи, перебивая других. Алексей замкнулся и не стал вступать в обсуждение.

Задание

1. Какие индивидуальные характеристики личности повлияли на ход коммуникации в этой ситуации?

2. Предложите два конкретных действия, которые мог бы предпринять руководитель, чтобы вовлечь Алексея в обсуждение и сбалансировать участие сотрудников.

3. Кратко поясните, почему эти действия помогут.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа

1.	Какая характеристика личности может привести к частым перебиваниям собеседников и доминированию в разговоре? **Варианты ответов:** а) флегматичность; б) меланхоличность; в) экстравертность; г) интровертность.		
2.	Какой темперамент чаще всего проявляется в быстрой реакции, эмоциональности и склонности к импульсивным решениям в деловой коммуникации? **Варианты ответов:** а) флегматик; б) холерик; в) меланхолик; г) сангвиник.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой стиль коммуникации чаще всего демонстрирует флегматик в деловой среде?

а) быстрый, эмоциональный, импульсивный;

б) открытый, общительный, энергичный;

в) сдержанный, рассудительный, неторопливый;
г) тревожный, осторожный, замкнутый.

Что из перечисленного является преимуществом сангвиника в деловой коммуникации?

а) склонность к глубоким переживаниям и рефлексии;
б) быстрая адаптация к новым условиям и людям;
в) тщательный анализ всех деталей перед принятием решения;
г) избегание активного участия в обсуждениях.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранного варианта ответа.

Какие сложности могут возникать при коммуникации между холериком и флегматиком?

а) холерик может считать флегматика медлительным и нерешительным;
б) флегматик может воспринимать холерика как излишне эмоционального;
в) оба типа легко подстраиваются друг под друга;
г) холерик будет терпеливо ждать решений флегматика;
д) флегматик будет провоцировать холерика на конфликты.

Тема 4. Этика и этикет деловых коммуникаций. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	В чем разница между понятиями «этика делового общения» и «деловой этикет»? Приведите пример, когда этикет соблюден, но этика нарушена.	
2.	Перечислите три основных этических принципа, которые лежат в основе любого делового общения.	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№	Содержание задания	Правильный	Аргументы,

п.п.		ответ	обосновывающие выбор ответа
1.	Какое из определений наиболее полно отражает суть делового этикета в отличие от деловой этики? Варианты ответов: а) Совокупность моральных норм и принципов, определяющих отношение человека к своей работе. б) Установленный порядок поведения, формы обхождения и правила вежливости в конкретной профессиональной среде. в) Система юридических законов, регулирующих коммерческую деятельность. г) Индивидуальная система ценностей руководителя, которую он транслирует подчиненным.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. В течение какого времени по правилам делового этикета следует ответить на важное электронное письмо от партнёра или клиента?

а) в течение недели;

б) в течение 24 часов (одного рабочего дня);

в) в течение трёх дней;

г) когда появится свободное время.

2. **Какой тон следует использовать в деловой переписке?**

а) фамильярный и неформальный;

б) нейтральный и уважительный;

в) эмоциональный и экспрессивный;

г) ироничный и шутливый.

3. **Что из перечисленного считается нарушением делового этикета на совещании?**

а) задавать уточняющие вопросы;

б) активно участвовать в обсуждении;

в) перебивать выступающего;

г) делать заметки по ходу встречи.

4. **Как следует поступить, если вы опоздали на деловую встречу?**

а) прийти без объяснений;

б) извиниться и кратко объяснить причину опоздания;

в) переложить вину на внешние обстоятельства без извинений;

г) отменить встречу в последний момент.

5. Какой элемент обязателен в подписи делового письма?

а) личная фотография;

б) полное имя, должность и контактные данные;

в) ссылка на личные соцсети;

г) юмористическая цитата.

6. Что означает принцип конфиденциальности в деловой коммуникации?

а) открытое обсуждение всех вопросов с коллегами;

б) неразглашение информации, не предназначенной для широкого круга лиц;

в) публикация внутренней информации в соцсетях;

г) передача данных третьим лицам без согласования.

Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях. УК-3.2, УК- 3.3, УК-4.1., УК-5.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№	Вопрос	Ответ

п. п.		
1.	Назовите одну из основных причин возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.	
2.	Какой метод разрешения конфликта предполагает поиск решения, при котором обе стороны частично идут на уступки?	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

В отделе маркетинга два сотрудника — Анна и Сергей — не могут договориться о стратегии продвижения нового продукта. Анна настаивает на активном использовании соцсетей и таргетированной рекламы, а Сергей считает, что эффективнее вложить бюджет в ТВ-рекламу. Спор перешёл в открытое противостояние: коллеги перестали обмениваться информацией и саботируют инициативы друг друга. Руководитель отдела заметил снижение общей продуктивности команды.

Определите тип конфликта (по характеру взаимодействия).

Предложите один конкретный способ разрешения ситуации, который мог бы применить руководитель. Кратко (2–3 предложения) объясните, почему этот способ сработает.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой метод разрешения конфликта предполагает привлечение нейтральной третьей стороны для содействия в переговорах? **Варианты ответов:** а) медиация; б) арбитраж; в) саморегуляция; г) эскалация.		
2.	Какая из перечисленных причин чаще всего приводит к конфликтам в деловых коммуникациях?		

	Варианты ответов: а) чёткое распределение обязанностей; б) избыток ресурсов; в) недостаток информации и недопонимание; г) высокая сплочённость команды.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. **Что из перечисленного является конструктивной функцией конфликта?**

а) разрушение командного духа;
б) выявление скрытых проблем;
в) рост стресса у сотрудников;
г) снижение производительности.

2. **Какая из причин чаще всего приводит к конфликтам в деловой среде?**

а) чёткое распределение обязанностей;
б) недостаток информации и недопонимание;
в) избыток ресурсов;
г) высокая сплочённость команды.

3. **Какой стиль поведения в конфликте характеризуется стремлением добиться своих целей в ущерб другой стороне?**

а) сотрудничество;
б) компромисс;
в) соперничество;
г) избегание.

4. **Что следует сделать в первую очередь при возникновении делового конфликта?**

а) публично обвинить оппонента;
б) прекратить общение с конфликтующей стороной;
в) выявить причины разногласий;

г) сразу обратиться к вышестоящему руководству.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

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

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

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

Самостоятельная работа на лекции.

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

Подготовка к практическим занятиям.

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

Структура практического занятия:

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

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

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках

конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

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

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

8.1. Основная литература

1. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2026. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: https://doi.org/10.29039/01913-9. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2243405

2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2258675 3. Шитов, В. Н. Деловые и профессиональные коммуникации (индустрия красоты) : учебное пособие /

В.Н. Шитов. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2212031. - ISBN 978-5-16-021050-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2212031

8.2. Дополнительная литература

1. Иванова, Т. В. Деловая культура. Правовая аргументация [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. — Электрон. текстовые данные. — М.: Юрайт, 2022. — 191 с

2. Никитина А С. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Электрон. текстовые данные. — М.: Юрайт, 2022. — 171 с.

3. Денисов, А. Ф. Деловые коммуникации : монография / А. Ф. Денисов. - Чебоксары : Среда, 2024. - 153 с. - ISBN 978-5-907830-44-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2194954

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1.Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федекрации» (в ред. Приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211).

2.Положение Воронежского филиала РАНХиГС «О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», утверждённым приказом от 9 сентября 2016 года № 114-228/1.

8.4. Интернет-ресурсы

1. Система «Консультант» http://www.consultant.
2. Система «Гарант» http**:w**ww.garant.ru
3. http://www.pedlib.ru/
4. http://library.evro-bit.ru/
5. http://psylib.org.ua/
6. http://www.klex.ru/11m
7. http: //cyberleninka.
8. ЭБСIPRbooks (http://www.iprbookshop.ru)
9. ЭБС издательства «Лань» (https://e.lanbook.com/)
10. ЭБС ЮРАЙТ (https://www.biblio-online.ru/)

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

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

В учебном процессе используются следующие программные продукты: MicrosoftWord, MS PowerPoint, Internet – Explorer; http//www.voppsy.ru; http//www.psychology.su; http//www.psyche.ru; http//psy.samara.ru; http//flofiston.ru/library