

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра менеджмента

Авторы-составители: **Шарафеева Алена Дмитриевна**
Сокерина Светлана Вячеславовна

Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
Код УМК 69302

Утверждено
Протокол №6
от «11» марта 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Деловые коммуникации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.03.02** Менеджмент
направленность Менеджмент организации

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Деловые коммуникации** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.03.02 Менеджмент (направленность : Менеджмент организации)

ПК.1 владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПК.2 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.03.02 Менеджмент (направленность: Менеджмент организации)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Деловые коммуникации. Первый семестр

В результате изучения первой главы студент должен разбираться в следующих вопросах:

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией
2. информация: ее виды и свойства
3. Уровни и виды коммуникации
4. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации
5. Препятствия и помехи в деловом общении

1. Основы теории коммуникаций

Цель изучения данной темы – раскрытие содержания основных теоретических концепций, терминов и исследовательских подходов, используемых в современной науке.

Предметом изучения основ теории коммуникации выступают общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста. При изучении основ теории коммуникации формируется понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека. Студент осваивает навыки правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом.

2. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации

Цель изучения данной темы - раскрыть суть делового общения, психологические основы делового общения.

Общение является основной составляющей труда таких специалистов, как менеджеры, экономисты, юристы, психологи, бизнесмены, рекламисты и т.п. Поэтому владение общением, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека.

Практика делового взаимодействия показывает, что умение целенаправленно, активно слушать других имеет большое значение для взаимопонимания. Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

3. Межличностные, групповые и организационные коммуникации

Цель раздела - изучение понятия и роли коммуникаций в управлении, процесса коммуникаций, его элементов и этапов, а также форм межличностных коммуникаций и их барьеры; формы организационных коммуникаций, их барьеры, изучить типы и виды коммуникационных сетей

4. Понятие и виды деловых коммуникаций. Коммуникационный процесс

Цель раздела - изучение деловых коммуникаций как вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет свою специфику и называется по-разному: профессиональным, служебным, должностным, уставным.

5. Технологии деловой коммуникации как инструментов социального взаимодействия

Цель - изучение различных форм письменных коммуникаций в организации; правовые основы, Федеральный закон "Об информации, информатизации и о защите информации". Значительная часть деловых коммуникаций осуществляется в письменном виде. Это обусловлено большими объемами информации, циркулирующей в процессе управления организациями. Для принятия управленческих решений во многих случаях необходима фиксация фактов, накопление информации, последующий ее анализ и осмысление.

Кроме того, информацию необходимо передавать для переработки различным должностным лицам и подразделениям организации. Для выполнения всех этих действий наиболее подходящей формой является письменное представление информации, которое в управлении организациями носит форму документа.

Документ представляет собой информационное сообщение, представленное в определенной форме, составленное по конкретизированным правилам и заверенное в установленном порядке.

6. Деловые переговоры и их роль в управлении конфликтами

Цель раздела - изучение переговоров как специфического вида деловой коммуникации, имеющей свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Задача переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Мастерство ведения переговоров в бизнесе очень необходимо. А сам процесс переговоров сопровождает деятельность бизнес-структур практически ежедневно.

7. Повышение эффективности общения в ситуации конфликта и межкультурного общения

Цель раздела - изучение факторов эффективности коммуникаций и оценка коммуникационного потенциала в организации, студент должен:

знать:

- различные способы измерения эффективности деловых коммуникаций, критерии ее оценки и факторы повышения, характеристики коммуникативной личности, принципы конструктивной коммуникации;
- существующие подходы к определению эффективности коммуникаций;
- критерии оценки эффективности деловых коммуникаций;
- проблемы измерения эффективности коммуникаций;
- что такое эффект коммуникации и какие эффекты коммуникаций существуют;
- факторы повышения эффективности коммуникаций;
- как определить ситуацию, в которой необходимо применять принципы конструктивных коммуникаций;
- принципы конструктивной коммуникации;
- характеристики коммуникативной личности;

– основные понятия невербального языка и их использование в качестве обратной связи;

уметь:

– использовать понятия невербального языка в качестве обратной связи;

владеть

– приемами повышения эффективности деловых коммуникаций, используя все возможные факторы ее повышения.

Критерии оценки эффективности коммуникаций

Успешное ведение деловой коммуникации – это достаточно сложное дело. Отсутствие умения менеджера вести деловую коммуникацию является, конечно, серьезным пробелом в его

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85883.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>

Дополнительная:

1. Психология и этика делового общения:учебник для студентов вузов/ред. В. Н. Лавриненко.-4-е изд., перераб. и доп..-Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2005, ISBN 5-238-00384-6.-415.-Библиогр.: с. 308-323
2. Общение в аспекте понимания. Книга 2 : сборник статей / Н. Н. Леонтьева, А. А. Качанова, М. С. Романова [и др.] ; составители Е. Г. Борисова. — Москва : Московский городской педагогический университет, 2012. — 248 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/26539>
3. Общение в аспекте понимания. Книга 1 : сборник статей / З. М. Шаляпина, Е. А. Ванчикова, Е. Ф. Киров [и др.] ; составители Е. Г. Борисова. — Москва : Московский городской педагогический университет, 2012. — 244 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/26538>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://yandex.ru/video/preview?filmId=7222280676897100783&text=%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%83%D0%BC+%D1%87%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA%D0%B0+%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C+3+%D1%8E%D1%82%D1%83%D0%B1+bbc>

Игры разума

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Деловые коммуникации** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- 1) презентационные материалы (слайды по темам лекционных занятий);
- 2) доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- 3) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- 4) интернет-сервисы и электронные ресурсы
- 5) Тестирование

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Приложения, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
2. Офисные пакеты приложений;
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель).

Изучение дисциплины не требует специального программного обеспечения

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

- система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.
- система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
2. Занятий семинарского типа (практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
3. Самостоятельная работа - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.

4. Текущий контроль и промежуточная аттестация - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

5. Для групповых и индивидуальных консультаций - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Деловые коммуникации**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.2 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p>	<p>Знать: структуру, причины конфликта; особенности межличностных, групповых коммуникаций; Особенности разрешения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Уметь: прогнозировать конфликтные ситуации в деловом общении; разрешать организационные и межличностные конфликты. Владеть: навыками разрешения организационных и межличностных конфликтов;</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает и не владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p> <p align="center">Удовлетворительн имеет общие но не структурированные знания о различных способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p> <p align="center">Хорошо имеет сформированные но содержащие отдельные пробелы знания о различных способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p> <p align="center">Отлично уверенно демонстрирует знания и владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p>
<p>ПК.1 владеть навыками</p>	<p>Знать: основные теории и концепции взаимодействия</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает основных теорий и концепций</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>людей в организации, включая вопросы мотивации, лидерства, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами. Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов; осуществлять мотивацию персонала; организовывать групповую работу, деловые переговоры; навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; диагностировать личность делового партнера по невербальным признакам, навыками коммуникации и организации коллективной работы; управлять эмоциями; использовать методы управления конфликтами и командообразования, анализировать групповую динамику. Владеть: методами диагностики организационной культуры; навыками организации групповой работы; способами разрешения коммуникационных барьеров при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.</p>	<p>Неудовлетворител взаимодействия людей в организации, основных теорий мотивации, командообразования и не владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, ведения переговоров, не владеет приемами влияния на партнера в процессе делового общения, способами разрешения коммуникационных барьеров при формировании коммуникаций</p> <p>Удовлетворительн имеет общие но не структурированные знания о различных теориях мотивации, лидерства, способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций, владеет общими знаниями о вербалистике и невербалистике,</p> <p>Хорошо имеет сформированные но содержащие отдельные пробелы знания о различных способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, теориях мотивации, лидерства, о деловых переговорах, умеет использовать приемы воздействия на собеседника при деловых переговорах, имеет представление о вербальных и невербальных средствах коммуникации, владеет навыками организации деловых переговоров и способами разрешения коммуникационных барьеров</p> <p>Отлично уверенно демонстрирует знания о различных способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, теориях мотивации, лидерства, о деловых переговорах, умеет использовать приемы воздействия на собеседника при деловых переговорах, имеет представление о вербальных и невербальных средствах коммуникации, владеет навыками организации деловых переговоров и способами разрешения коммуникационных барьеров, техниками аргументирования

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС 1

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	1. Основы теории коммуникаций Входное тестирование	знать механизмы личностного взаимодействия людей в процессе трудовой деятельности, уметь развивать способности и навыки к принятию управленческих решений в соответствии с задачами организации
ПК.1 владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	3. Межличностные, групповые и организационные коммуникации Письменное контрольное мероприятие	Студент демонстрирует уверенные знания об анализе, проектировании и осуществлении межличностные, групповые и организационные коммуникации демонстрирует способность к критическому анализу своих возможностей, умение общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.1 владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>5. Технологии деловой коммуникации как инструментов социального взаимодействия Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Студент демонстрирует уверенные знания об анализе, проектировании и осуществлении межличностных, групповых и организационных коммуникаций, о технике ведения переговоров, телефонных переговоров, средствах невербального взаимодействия, демонстрирует способность к критическому анализу своих возможностей, умение общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, умение предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии</p>
<p>ПК.1 владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>ПК.2 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде</p>	<p>7. Повышение эффективности общения в ситуации конфликта и межкультурного общения Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Студент демонстрирует уверенные знания об анализе, проектировании и осуществлении межличностных, групповых и организационных коммуникаций демонстрирует способность к критическому анализу своих возможностей, умение общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, умение предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

1. Основы теории коммуникаций

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**
Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Дан полный и правильный ответ на 1 вопрос теста	.2

3. Межличностные, групповые и организационные коммуникации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**
Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Дан правильный и полный ответ на 1 контрольное задание	4
Дан неполный ответ на 1 контрольное задание	2

5. Технологии деловой коммуникации как инструментов социального взаимодействия

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**
Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Дан правильный и полный ответ на 1 вопрос теста	2

7. Повышение эффективности общения в ситуации конфликта и межкультурного общения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**
Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Дан правильный ответ на вопрос теста	1