

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ  
Ответственный за образовательную  
программу

проф.д.ф.н.проф.  
(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева  
(инициалы, фамилия)  
(подпись)  
«20» февраля 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Культура деловых коммуникаций»  
(наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2025

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Старший преподаватель 10.02.2025 (подпись, дата) М.Б. Капелюш  
(должность, уч. степень, звание) (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф. 10.02.2025 (подпись, дата) К.В. Лосев  
(уч. степень, звание) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф.д.и.н.доц. 10.02.2025 (подпись, дата) Л.Ю. Гусман  
(должность, уч. степень, звание) (инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-6 «Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни»

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

ПК-3 «Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с особенностями деловой коммуникации в международном бизнесе, включая межкультурные различия, протокол и этикет в различных странах, а также стратегии эффективного общения с иностранными партнерами.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель дисциплины «Культура деловых коммуникаций» заключается в формировании у обучающихся системы знаний, умений и навыков эффективного делового общения в профессиональной сфере.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3.1 знать основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования УК-6.У.1 уметь управлять своим временем; ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.3.1 знать современные технологии взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами, а также документы по обеспечению качества организации досуга и событий в сфере туристских услуг ПК-1.У.1 уметь выстраивать отношения с потребителями и заинтересованными сторонами; самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии; пользоваться способами формирования базы данных по туристским продуктам и услугам ПК-1.В.1 владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществлять поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен к организации продвижения туристского	ПК-3.3.1 знать современные технологии, методы и инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста

	продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им	
--	--	--

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Основы проектной деятельности»,
- «Учебная ознакомительная практика»,
- «Правовые основы профессиональной деятельности»,
- «Русский язык и культура речи»,
- «Иностранный язык (английский)»,
- «Культурология».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Иностранный язык (английский)»,
- «Иностранный язык профессионального общения»,
- «Деловые коммуникации»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Конфликтология».

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	23	23
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	27	27
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	30	30
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

#### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
<b>Раздел 1: Основы деловой коммуникации</b> 1. Введение в культуру деловых коммуникаций 2. Теоретические основы коммуникации 3. Этика делового общения 4. Психологические аспекты деловой коммуникации	3	6	0	0	6
<b>Раздел 2: Виды и формы деловой коммуникации</b> 1. Вербальная коммуникация в деловой среде 2. Невербальная коммуникация 3. Письменная деловая коммуникация 4. Устная деловая коммуникация	3	6	0	0	6
<b>Раздел 3: Межкультурная деловая коммуникация</b> 1. Культурные различия в деловом общении 2. Межкультурный этикет 3. Преодоление коммуникационных барьеров 4. Стратегии успешной межкультурной коммуникации	3	6	0	0	6
<b>Раздел 4: Деловые переговоры и разрешение конфликтов</b> 1. Подготовка к деловым переговорам 2. Проведение деловых переговоров 3. Управление конфликтами в деловой среде 4. Деловая критика и обратная связь	4	8	0	0	6
<b>Раздел 5: Современные тенденции в деловой коммуникации</b> 1. Цифровые коммуникации в бизнесе 2. Коммуникация в условиях удаленной работы 3. Искусственный интеллект в деловой коммуникации 4. Тренды и перспективы развития деловой коммуникации	4	8	0	0	6
Итого в семестре:	17	34	0	0	30
Итого	17	34	0	0	30

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	<p><b>Раздел 1: Основы деловой коммуникации</b></p> <p><b>1. Введение в культуру деловых коммуникаций:</b>  Определение, цели и задачи дисциплины.  Роль коммуникации в бизнесе: внутренняя и внешняя.  Коммуникация как конкурентное преимущество.</p> <p><b>2. Теоретические основы коммуникации:</b>  Модели коммуникации (линейная, интерактивная, транзакционная).  Элементы коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, шум.  Виды коммуникации: вербальная, невербальная, письменная, визуальная.</p> <p><b>3. Этика делового общения:</b>  Принципы этичного поведения в бизнесе.  Конфиденциальность, честность, уважение.  Ответственность за распространяемую информацию.</p> <p><b>4. Психологические аспекты деловой коммуникации:</b>  Восприятие и интерпретация информации.  Межличностные отношения и их влияние на коммуникацию.  Эмоциональный интеллект в деловом общении.</p>
2	<p><b>Раздел 2: Виды и формы деловой коммуникации</b></p> <p><b>1. Вербальная коммуникация в деловой среде:</b>  Культура речи: грамотность, четкость, убедительность.  Активное слушание и техники эффективного слушания.  Вопросы и ответы: искусство задавать вопросы и давать ответы.</p> <p><b>2. Невербальная коммуникация:</b>  Язык тела: жесты, мимика, позы.  Проксемика: использование пространства в общении.  Паралингвистика: тон голоса, темп речи, паузы.</p> <p><b>3. Письменная деловая коммуникация:</b>  Деловая переписка: электронные письма, письма-запросы, коммерческие предложения.  Документация: отчеты, протоколы, служебные записки.  Правила оформления деловых документов.</p> <p><b>4. Устная деловая коммуникация:</b>  Телефонные переговоры: этикет, структура разговора, решение проблем.  Презентации: подготовка, структура, визуальные средства, работа с аудиторией.  Публичные выступления: уверенность, убедительность, ответы на вопросы.</p>
3	<p><b>Раздел 3: Межкультурная деловая коммуникация</b></p> <p><b>1. Культурные различия в деловом общении:</b>  Понятие культурного контекста.  Различия в стилях коммуникации (прямой/косвенный, формальный/неформальный).  Влияние культурных ценностей на деловые отношения.</p> <p><b>2. Межкультурный этикет:</b>  Приветствия и представления.  Обмен визитными карточками.  Подарки и знаки внимания.  Особенности ведения переговоров в разных культурах.</p>

	<p><b>3. Преодоление коммуникационных барьеров:</b> Языковые барьеры и использование переводчиков. Невербальные коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Культурные стереотипы и предрассудки.</p> <p><b>4. Стратегии успешной межкультурной коммуникации:</b> Развитие культурной чувствительности и эмпатии. Адаптация к культурным особенностям партнера. Поиск общих точек соприкосновения.</p>
4	<p><b>Раздел 4: Деловые переговоры и разрешение конфликтов</b></p> <p><b>1. Подготовка к деловым переговорам:</b> Определение целей и задач переговоров. Сбор информации о партнере. Разработка стратегии и тактики переговоров.</p> <p><b>2. Проведение деловых переговоров:</b> Установление контакта и создание доверительной атмосферы. Представление своей позиции и выслушивание позиции партнера. Поиск компромиссных решений.</p> <p><b>3. Управление конфликтами в деловой среде:</b> Причины возникновения конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов (избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество, конкуренция). Медиация как способ разрешения конфликтов.</p> <p><b>4. Деловая критика и обратная связь:</b> Правила конструктивной критики. Восприятие критики и работа над ошибками. Предоставление обратной связи и ее роль в развитии.</p>
5	<p><b>Раздел 5: Современные тенденции в деловой коммуникации</b></p> <p><b>1. Цифровые коммуникации в бизнесе:</b> Использование электронной почты, мессенджеров, социальных сетей. Вебинары и онлайн-конференции. Онлайн-инструменты для совместной работы.</p> <p><b>2. Коммуникация в условиях удаленной работы:</b> Организация эффективной коммуникации в виртуальных командах. Инструменты для поддержания связи и командного духа. Преодоление чувства изоляции и одиночества.</p> <p><b>3. Искусственный интеллект в деловой коммуникации:</b> Чат-боты и виртуальные ассистенты. Анализ текста и автоматизация переписки. Персонализация коммуникации с клиентами.</p> <p><b>4. Тренды и перспективы развития деловой коммуникации:</b> Акцент на эмоциональный интеллект и эмпатию. Развитие навыков адаптации и гибкости. Важность коммуникации в условиях глобализации и цифровизации.</p>

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
-------	---------------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------------------	----------------------

Семестр 4					
1	Эффективная презентация	Семинар, деловая игра	4	3	1
2	Деловая переписка	Семинар, деловая игра	4	3	1
3	Навыки ведения переговоров	Семинар, деловая игра	4	3	2
4	Собеседование	Семинар, деловая игра	4	3	2
5	Работа в команде и групповая дискуссия	Семинар, деловая игра	4	3	3
6	Телефонный этикет и деловое общение по телефону	Семинар, деловая игра	4	3	3
7	Нетворкинг	Семинар, деловая игра	5	3	4
8	Межкультурная коммуникация	Семинар, деловая игра	5	2	5
Всего			34	23	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	15	15
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	5	5
Домашнее задание (ДЗ)	-	-



Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	30	30

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий  
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.  
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1880640">https://znanium.com/catalog/product/1880640</a>	Степаненко, Т. А. Деловое общение : учебное пособие для обучающихся высших образовательных учреждений пожарно-технического профиля / Т. А. Степаненко, Т. Н. Пасечкина. - Железногорск : ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС РФ, 2022. - 152 с. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2082500">https://znanium.ru/catalog/product/2082500</a>	Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2082499">https://znanium.com/catalog/product/2082499</a>	Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/1875467">https://znanium.ru/catalog/product/1875467</a>	Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 189 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1859082">https://znanium.com/catalog/product/1859082</a>	Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный.	

URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2108575">https://znanium.ru/catalog/product/2108575</a>	Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст : электронный.	
---	---	--

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
<a href="http://lib.aanet.ru/">http://lib.aanet.ru/</a>	Электронные ресурсы ГУАП
<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	ЭБС «Лань»
<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>	ЭБС «ZNANIUM»

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС ZNANIUM
2	ЭБС «Лань»

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
2	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано	

	специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
3	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

#### 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Определение и сущность деловой коммуникации. Роль и значение деловых коммуникаций в современном бизнесе.	УК-6.3.1
2.	Цели и задачи деловой коммуникации. Классификация видов деловой коммуникаций.	УК-6.У.1
3.	Основные принципы эффективной деловой коммуникации.	ПК-1.3.1
4.	Коммуникационные барьеры в деловом общении: виды, причины возникновения и способы преодоления.	ПК-1.У.1
5.	Культурные различия в деловой коммуникации. Понятие межкультурной компетентности.	ПК-1.В.1
6.	Этика делового общения. Моральные нормы и принципы деловой коммуникации.	ПК-3.3.1
7.	Роль невербальной коммуникации в деловом общении.	УК-6.3.1
8.	Особенности национальной культуры и их влияние на деловое общение.	УК-6.У.1
9.	Современные тенденции в развитии деловых коммуникаций.	ПК-1.3.1
10.	Деловая беседа: подготовка, проведение, анализ результатов.	ПК-1.У.1
11.	Деловые переговоры: стратегии и тактики ведения.	ПК-1.В.1
12.	Деловое совещание: планирование, организация и проведение эффективного совещания.	ПК-3.3.1
13.	Деловая переписка: правила оформления деловых писем, электронных сообщений, запросов и предложений.	УК-6.3.1
14.	Публичные выступления: подготовка, структура, техники эффективной презентации.	УК-6.У.1
15.	Телефонный этикет в деловой коммуникации.	ПК-1.3.1
16.	Видеоконференции и онлайн-коммуникации: особенности, преимущества и недостатки.	ПК-1.У.1
17.	Понятие и причины возникновения конфликтов в деловой среде.	ПК-1.В.1
18.	Виды и типы конфликтов.	ПК-3.3.1
19.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	УК-6.3.1
20.	Методы разрешения конфликтов.	УК-6.У.1
21.	Профилактика конфликтов в деловой среде.	ПК-1.3.1
22.	Понятие делового этикета. Основные правила и нормы делового этикета.	ПК-1.У.1
23.	Правила приветствия и представления.	ПК-1.В.1
24.	Правила ведения деловой беседы и переговоров.	ПК-3.3.1
25.	Подарки и сувениры в деловой практике.	УК-6.3.1
26.	Организация деловых приемов и мероприятий.	УК-6.У.1

27.	Дресс-код в деловой среде.	ПК-1.3.1
28.	Формирование имиджа делового человека.	ПК-1.У.1
29.	Навыки активного слушания.	ПК-1.В.1
30.	Навыки эффективной аргументации и убеждения.	ПК-3.3.1
31.	Навыки работы в команде.	УК-6.3.1
32.	Навыки ведения переговоров.	УК-6.У.1
33.	Навыки проведения презентаций.	ПК-1.3.1
34.	Навыки деловой переписки.	ПК-1.У.1
35.	Навыки управления временем и самоорганизации.	ПК-1.В.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	<p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i></p> <p>Какой из перечисленных способов приветствия наиболее уместен при первой встрече с потенциальным деловым партнером из Японии?</p> <p>а) Легкое рукопожатие и зрительный контакт.  б) Глубокий поклон (о-джиги) с опущенным взглядом.  в) Теплое объятие и похлопывание по спине.  г) Краткий кивок головы и произнесение фамилии партнера.</p> <p><i>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</i></p> <p>Какие из перечисленных факторов следует учитывать при выборе языка общения (русский или английский) с иностранными партнерами?</p> <p>а) Личные предпочтения руководителя компании.  б) Уровень владения языком у обеих сторон.  в) Страна происхождения партнера.  г) Тематика переговоров.  д) Наличие профессионального переводчика.  е) Желание продемонстрировать знание иностранного языка.</p> <p><i>3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой</i></p>	УК-6.3.1 УК-6.У.1

	<p>позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.</p> <table><tr><td>А) Активное слушание Б) Парафраз В) Уточнение Г) Эмпатия</td><td>1) Понимание чувств и переживаний собеседника. 2) Повторение мысли собеседника своими словами для проверки понимания. 3) Задавание вопросов для получения дополнительной информации. 4) Концентрация внимания на словах и невербальных сигналах собеседника.</td></tr></table>	А) Активное слушание Б) Парафраз В) Уточнение Г) Эмпатия	1) Понимание чувств и переживаний собеседника. 2) Повторение мысли собеседника своими словами для проверки понимания. 3) Задавание вопросов для получения дополнительной информации. 4) Концентрация внимания на словах и невербальных сигналах собеседника.	
А) Активное слушание Б) Парафраз В) Уточнение Г) Эмпатия	1) Понимание чувств и переживаний собеседника. 2) Повторение мысли собеседника своими словами для проверки понимания. 3) Задавание вопросов для получения дополнительной информации. 4) Концентрация внимания на словах и невербальных сигналах собеседника.			
	<p>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки к деловым переговорам. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Определение альтернатив (BATNA). 2) Формулировка целей и задач переговоров. 3) Сбор информации о партнере. 4) Разработка стратегии и тактики ведения переговоров. 5) Определение круга вопросов для обсуждения. 6) Подготовка необходимых материалов и документов.</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Опишите основные культурные различия, которые могут возникнуть при ведении переговоров с представителями восточных и западных культур. Приведите конкретные примеры.</p>			
2	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Какой из перечисленных стилей руководства наиболее эффективен в ситуации кризиса?</p> <p>а) Демократический б) Авторитарный в) Либеральный г) Трансформационный</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Какие из перечисленных элементов относятся к невербальной коммуникации?</p> <p>а) Тембр голоса б) Структура предложения в) Жесты г) Содержание речи д) Мимика е) Расстояние между собеседниками</p> <p>3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую</p>	ПК-1.3.1 ПК-1.У.1 ПК-1.В.1		

	<p>позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.</p> <table><tr><td>А) Конфликт Б) Компромисс В) Сотрудничество Г) Избегание</td><td>1) Стороны отказываются от своих интересов, чтобы избежать столкновения. 2) Стороны находят решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон. 3) Столкновение интересов или мнений. 4) Стороны частично уступают друг другу.</td></tr></table>	А) Конфликт Б) Компромисс В) Сотрудничество Г) Избегание	1) Стороны отказываются от своих интересов, чтобы избежать столкновения. 2) Стороны находят решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон. 3) Столкновение интересов или мнений. 4) Стороны частично уступают друг другу.	
А) Конфликт Б) Компромисс В) Сотрудничество Г) Избегание	1) Стороны отказываются от своих интересов, чтобы избежать столкновения. 2) Стороны находят решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон. 3) Столкновение интересов или мнений. 4) Стороны частично уступают друг другу.			
	<p>4. Прочитайте текст и установите последовательность шагов для эффективного разрешения конфликтной ситуации. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <p>1) Анализ причин конфликта. 2) Определение интересов сторон. 3) Выработка вариантов решения. 4) Выбор оптимального решения. 5) Реализация и оценка результата. 6) Признание существования конфликта.</p> <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Объясните, почему важна обратная связь в деловой коммуникации. Какие методы можно использовать для получения эффективной обратной связи от сотрудников?</p>			
3	<p>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p> <p>Какое из перечисленных качеств является наиболее важным для успешного ведения деловой переписки?</p> <p>а) Креативность и оригинальность. б) Краткость и ясность. в) Использование сложных терминов и профессионального жаргона. г) Эмоциональность и выразительность.</p> <p>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</p> <p>Какие из перечисленных действий способствуют созданию позитивного имиджа компании?</p> <p>а) Своевременное выполнение обязательств перед клиентами. б) Игнорирование жалоб и претензий клиентов. в) Проведение благотворительных акций. г) Распространение ложной информации о конкурентах. д) Поддержание высоких стандартов качества продукции и услуг. е) Открытость и прозрачность в коммуникациях.</p> <p>3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как</p>	ПК-3.3.1		

<p><i>последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.</i></p> <table border="1"> <tr> <td> <p>А) Презентация Б) Переговоры В) Собрание Г) Деловая беседа</p> </td> <td> <p>1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений. 2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования. 3) Обмен мнениями между двумя или несколькими людьми. 4) Обсуждение условий сделки между сторонами.</p> </td> </tr> </table>		<p>А) Презентация Б) Переговоры В) Собрание Г) Деловая беседа</p>	<p>1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений. 2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования. 3) Обмен мнениями между двумя или несколькими людьми. 4) Обсуждение условий сделки между сторонами.</p>
<p>А) Презентация Б) Переговоры В) Собрание Г) Деловая беседа</p>	<p>1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений. 2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования. 3) Обмен мнениями между двумя или несколькими людьми. 4) Обсуждение условий сделки между сторонами.</p>		
<p><i>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки эффективной презентации. Запишите соответствующую последовательность цифр.</i></p> <p>1) Разработка структуры презентации. 2) Определение целевой аудитории и ее потребностей. 3) Подготовка визуальных материалов. 4) Репетиция презентации. 5) Формулировка цели презентации. 6) Сбор информации и анализ данных.</p> <p><i>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</i></p> <p>Опишите основные правила этикета при телефонном разговоре в деловой сфере. Почему важно соблюдать эти правила?</p>			

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

#### 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### 11.1. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;



- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, кейса и деловой игры.

Деловая игра позволяет симитировать рабочий процесс, провести его моделирование. Студенты получают задание от преподавателя и должны постараться создать упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации в области маркетинга на определенную тематику. Перед студентами деловой игры ставятся задачи, например: выполнение индивидуального плана продаж, вывод нового продукта на рынок, открытие магазинов в регионах и другие.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки студентов и дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое, аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Групповая дискуссия позволяет создать совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса на заданную тематику, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Применение кейсов означает применение деловой игры в миниатюре, поскольку это сочетает в себе профессиональную деятельность с игровой. Сущность проведения данного практического занятия в таком формате состоит в том, что учебный материал подается обучаемым в виде микро-проблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений.

#### 11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Предусмотрены следующие формы самостоятельной работы: Изучение теоретического материала дисциплины (ТО); Контрольные работы заочников (КРЗ); Подготовка к промежуточной аттестации (ПА). Указания для ТКУ и ПА смотри в следующем пункте.

Объём и сроки освоения ТО определяются преподавателем, исходя из скорости усвоения студентом лекционного материала. В качестве ДЗ используются: чтение и конспектирование дополнительной литературы (выбор литературы осуществляет преподаватель исходя из понимания личного прогресса конкретного студента); ознакомление с аудиовизуальными материалами, презентующими (или репрезентирующими) текущую тему учебного курса.

Задания контрольных работ заочников представлены в таблице 19 данной РПД.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения контрольных работ, участия в семинарских и практических занятиях, коллоквиумах, подготовке докладов, рефератов, эссе и т.д. Текущий контроль успеваемости студентов является постоянным, осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы преимущественно посредством реализации проведения внутрисеместровых аттестаций.

Критерии оценки письменной работы:

- оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе раскрыта тема, представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылы подтверждены примерами, содержание четко структурировано, при написании работы использовался широкий круг источников, к которым в тексте работы имеются отсылки.

- оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе не раскрыта тема, материал излагается непоследовательно, нет четкой структуры, не представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылы не подтверждены примерами, при написании работы использовался ограниченный круг источников, в тексте работы отсутствуют ссылки.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основная форма проведения экзамена – устный ответ на вопросы, которые представлены в таблице 15 данной РПД.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой

## Система оценивания тестовых заданий

Тестирование определяется пятью типами вопросов – 4 закрытых вопроса, предусматривающие выбор вариантов ответов и их обоснование и 1 открытый вопрос, предусматривающий развернутый ответ с аргументированием и примерами). Система оценивания заключается в следующем:

1 тип. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.

Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД, содержатся в таблице 1П данного приложения.

Таблица 1П – Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	<p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i></p> <p>Какой из перечисленных способов приветствия наиболее уместен при первой встрече с потенциальным деловым партнером из Японии?</p> <p>а) Легкое рукопожатие и зрительный контакт.          б) Глубокий поклон (о-джиги) с опущенным взглядом.          в) Теплое объятие и похлопывание по спине.          г) Краткий кивок головы и произнесение фамилии партнера.</p> <p><b>Ответ:</b> б) Глубокий поклон (о-джиги) с опущенным взглядом.  <b>Аргументация:</b> В японской культуре поклон - традиционная форма приветствия, выражающая уважение. Глубина поклона</p>	<p>УК-6.3.1          УК-6.У.1</p>

зависит от статуса и отношений. Зрительный контакт во время поклона может быть воспринят как неуважение. Рукопожатия и объятия не являются общепринятыми формами приветствия в Японии, особенно при первой встрече. Кивок головы может быть уместен, но не передает должного уровня уважения при первом знакомстве.

*2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.*

Какие из перечисленных факторов следует учитывать при выборе языка общения (русский или английский) с иностранными партнерами?

- а) Личные предпочтения руководителя компании.
- б) Уровень владения языком у обеих сторон.
- в) Страна происхождения партнера.
- г) Тематика переговоров.
- д) Наличие профессионального переводчика.
- е) Желание продемонстрировать знание иностранного языка.

**Ответ:** б, в, д

**Аргументация:** Уровень владения языком важен для обеспечения эффективной коммуникации. Страна происхождения часто определяет наиболее распространенный иностранный язык. Наличие переводчика позволяет преодолеть языковой барьер. Личные предпочтения и желание продемонстрировать знания не должны быть определяющими. Тематика переговоров может влиять на выбор специализированной терминологии, но не на выбор языка в целом.

*3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.*

А) Активное слушание	1) Понимание чувств и переживаний собеседника.
Б) Парафраз	2) Повторение мысли собеседника своими словами для проверки понимания.
В) Уточнение	3) Задавание вопросов для получения дополнительной информации.
Г) Эмпатия	4) Концентрация внимания на словах и невербальных сигналах собеседника.

**Ответ:** 4231

*4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки к деловым переговорам. Запишите соответствующую последовательность цифр.*

- 1) Определение альтернатив (BATNA).
- 2) Формулировка целей и задач переговоров.
- 3) Сбор информации о партнере.
- 4) Разработка стратегии и тактики ведения переговоров.

	<p>5) Определение круга вопросов для обсуждения.          6) Подготовка необходимых материалов и документов.  <b>Ответ:</b> 235146</p> <p><i>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</i>          Опишите основные культурные различия, которые могут возникнуть при ведении переговоров с представителями восточных и западных культур. Приведите конкретные примеры.  <b>Пример аргументированного ответа:</b>          Восточные культуры: Большой акцент на установление личных отношений и доверия перед обсуждением деловых вопросов. Непрямая коммуникация, избегание конфронтации, стремление к гармонии. Уважение к иерархии и старшинству. Важность сохранения "лица". Примеры: в Японии решение принимается коллегиально, после длительного обсуждения и согласования. В Китае важен процесс "guanxi" - установление личных связей.          Западные культуры: Ориентация на результат и эффективность. Прямая и открытая коммуникация. Принятие решений на основе логики и фактов. Меньший акцент на иерархии. Примеры: в США ценятся четкость, краткость и умение аргументировать свою позицию. В Германии важны пунктуальность, организованность и соблюдение формальных процедур.</p>	
2	<p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i>          Какой из перечисленных стилей руководства наиболее эффективен в ситуации кризиса?          а) Демократический          б) Авторитарный          в) Либеральный          г) Трансформационный  <b>Ответ:</b> б) Авторитарный  <b>Аргументация:</b> В кризисной ситуации требуется быстрое принятие решений и четкая координация действий. Авторитарный стиль позволяет руководителю оперативно принимать решения и давать ясные указания, что необходимо для стабилизации ситуации и предотвращения негативных последствий. Демократический стиль требует времени на обсуждение и согласование, что может быть неприемлемо в условиях кризиса. Либеральный стиль предполагает минимальное вмешательство руководителя, что может привести к хаосу и дезорганизации. Трансформационный стиль ориентирован на долгосрочные изменения и не всегда подходит для оперативного реагирования на кризис.</p> <p><i>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</i>          Какие из перечисленных элементов относятся к невербальной коммуникации?          а) Тембр голоса          б) Структура предложения          в) Жесты          г) Содержание речи</p>	ПК-1.3.1 ПК-1.У.1 ПК-1.В.1

- д) Мимика  
е) Расстояние между собеседниками

**Ответ:** а, в, д, е

**Аргументация:** Невербальная коммуникация включает в себя все способы передачи информации, кроме слов. Тембр голоса, жесты, мимика и расстояние между собеседниками передают эмоциональное состояние, отношение и намерения. Структура предложения и содержание речи относятся к вербальной коммуникации.

*3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.*

А) Конфликт	1) Стороны отказываются от своих интересов, чтобы избежать столкновения.
Б) Компромисс	2) Стороны находят решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон.
В) Сотрудничество	3) Столкновение интересов или мнений.
Г) Избегание	4) Стороны частично уступают друг другу.

**Ответ:** 3421

*4. Прочитайте текст и установите последовательность шагов для эффективного разрешения конфликтной ситуации. Запишите соответствующую последовательность цифр.*

- 1) Анализ причин конфликта.
- 2) Определение интересов сторон.
- 3) Выработка вариантов решения.
- 4) Выбор оптимального решения.
- 5) Реализация и оценка результата.
- 6) Признание существования конфликта.

**Ответ:** 612345

*5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.*

Объясните, почему важна обратная связь в деловой коммуникации. Какие методы можно использовать для получения эффективной обратной связи от сотрудников?

**Пример аргументированного ответа:**

Обратная связь важна, потому что она позволяет:

Оценивать эффективность коммуникации: Понимать, насколько хорошо сообщение было понято и принято.

Улучшать рабочие процессы: Выявлять проблемы и находить решения.

Развивать сотрудников: Давать им возможность улучшить свои навыки и результаты.

Повышать мотивацию: Демонстрировать заинтересованность в мнении сотрудников.

	<p>Методы получения эффективной обратной связи:</p> <p>Регулярные встречи один на один: Для обсуждения рабочих вопросов и личных целей.</p> <p>Опросы и анкеты: Для сбора анонимной информации.</p> <p>Ящики предложений: Для сбора идей и предложений.</p> <p>Оценка 360 градусов: Для получения обратной связи от коллег, подчиненных и руководителей.</p> <p>Неформальное общение: Для создания доверительной атмосферы и открытого обмена мнениями.</p>									
3	<p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i></p> <p>Какое из перечисленных качеств является наиболее важным для успешного ведения деловой переписки?</p> <p>а) Креативность и оригинальность.</p> <p>б) Краткость и ясность.</p> <p>в) Использование сложных терминов и профессионального жаргона.</p> <p>г) Эмоциональность и выразительность.</p> <p><b>Ответ:</b> б) Краткость и ясность.</p> <p><b>Аргументация:</b> Деловая переписка должна быть эффективной и быстро доносить информацию до адресата. Краткость и ясность позволяют избежать путаницы и недопонимания. Креативность и эмоциональность могут быть неуместны в деловом контексте. Использование сложной терминологии может затруднить понимание письма.</p> <p><i>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</i></p> <p>Какие из перечисленных действий способствуют созданию позитивного имиджа компании?</p> <p>а) Своевременное выполнение обязательств перед клиентами.</p> <p>б) Игнорирование жалоб и претензий клиентов.</p> <p>в) Проведение благотворительных акций.</p> <p>г) Распространение ложной информации о конкурентах.</p> <p>д) Поддержание высоких стандартов качества продукции и услуг.</p> <p>е) Открытость и прозрачность в коммуникациях.</p> <p><b>Ответ:</b> а, в, д, е</p> <p><b>Аргументация:</b> Своевременное выполнение обязательств, благотворительность, высокое качество и открытость - это факторы, которые положительно влияют на репутацию компании. Игнорирование жалоб и распространение ложной информации наносят ущерб имиджу компании.</p> <p><i>3. Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ.</i></p> <table><tr><td>А) Презентация</td><td>1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений.</td></tr><tr><td>Б) Переговоры</td><td>2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования.</td></tr><tr><td>В) Собрание</td><td>3) Обмен мнениями между двумя или</td></tr><tr><td>Г) Деловая беседа</td><td></td></tr></table>	А) Презентация	1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений.	Б) Переговоры	2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования.	В) Собрание	3) Обмен мнениями между двумя или	Г) Деловая беседа		ПК-3.3.1
А) Презентация	1) Формализованное обсуждение вопросов с целью принятия решений.									
Б) Переговоры	2) Представление информации аудитории с целью убеждения или информирования.									
В) Собрание	3) Обмен мнениями между двумя или									
Г) Деловая беседа										



	<div data-bbox="360 152 1283 264"> <div></div> <div>несколькими людьми. 4) Обсуждение условий сделки между сторонами.</div> </div> <p><b>Ответ:</b> 2413</p> <p><i>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов подготовки эффективной презентации. Запишите соответствующую последовательность цифр.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Разработка структуры презентации.</li> <li>2) Определение целевой аудитории и ее потребностей.</li> <li>3) Подготовка визуальных материалов.</li> <li>4) Репетиция презентации.</li> <li>5) Формулировка цели презентации.</li> <li>6) Сбор информации и анализ данных.</li> </ol> <p><b>Ответ:</b> 256134</p> <p><i>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</i></p> <p>Опишите основные правила этикета при телефонном разговоре в деловой сфере. Почему важно соблюдать эти правила?</p> <p><b>Пример аргументированного ответа:</b></p> <p>Основные правила телефонного этикета:</p> <p>Приветствие и представление: Начните разговор с приветствия и представления себя и своей компании.</p> <p>Уточнение цели звонка: Четко сформулируйте цель вашего звонка.</p> <p>Уважительное обращение: Используйте вежливый тон и обращайтесь к собеседнику по имени (если знаете).</p> <p>Внимательное слушание: Слушайте внимательно собеседника, не перебивайте и давайте ему возможность высказаться.</p> <p>Краткость и ясность: Говорите четко и по делу, избегая лишних слов.</p> <p>Завершение разговора: Поблагодарите собеседника за уделенное время и попрощайтесь.</p> <p>Соблюдение правил телефонного этикета важно, потому что:</p> <p>Создает положительное впечатление о компании.</p> <p>Позволяет эффективно решать деловые вопросы.</p> <p>Способствует установлению долгосрочных отношений с партнерами и клиентами.</p> <p>Демонстрирует профессионализм и уважение к собеседнику.</p>	
--	---	--