

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утверждены решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9
от 24 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ – 38.04.04
ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ**

**ПРОФИЛЬ «СИСТЕМА ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»**

УРОВЕНЬ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - МАГИСТРАТУРА

УДК 005.7
ББК 65.05

Составители – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Магомедов Расул Магомедович, доктор экономических наук, профессор кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Представитель работодателя – Алимурзаев Алисултан Абдурагимович, начальник юридического отдела Счетной палаты Республики Дагестан.

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования для направления 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 13.08.2020 г., №1000, с приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся».

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru

Магомедов М.Ш. Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» для направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления». – Махачкала: ДГУНХ, 2025 г. - 47 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления», к.э.н., доцентом Борисовой Л.А.

Одобрена на заседании кафедры менеджмента 24 февраля 2025 г., протокол № 7.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов.....	4
РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....	5
1.1 Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования.....	5
РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине.....	19
РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	37
РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.....	40

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы составляются для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Система государственного и муниципального управления».

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции и индикатора	формулировка компетенции
УК	УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-4.1	Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей
УК-4.2	Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-5.1	Интерпретирует проблемы современности в контексте мирового исторического развития, с позиций этики и философских знаний
УК-5.2	Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
ОПК	ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
ОПК-8.1	Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникаций и демонстрирует способность их применения на практике;
ОПК-8.2	Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения цели	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
УК-4. Способен применять современные	УК-4.1. Использует различные формы,	Знать: методы подготовки к	Пороговый уровень	Неполные представления о методах подготовки к	Блок А – задания репродукт

е коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей	публичному выступлению; – этапы проведения деловой беседы; – основные виды служебных совещаний; – основные стратегии ведения переговоров; – структуру и виды делового письма; – основные формы деловых электронных коммуникаций;		публичному выступлению; этапах проведения деловой беседы; основных видах служебных совещаний; основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма; – основных формах деловых электронных коммуникаций.	ивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах подготовки к публичному выступлению; этапах проведения деловой беседы; основных видах служебных совещаний; основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма; основных формах деловых электронных коммуникаций	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Продвинутый уровень	Сформированные систематические представления о методах подготовки к публичному выступлению; этапах проведения деловой беседы; основных видах служебных совещаний;	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи

				основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма; основных формах деловых электронных коммуникаций	
		Уметь - готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять подготовку к проведению переговоров; – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями – определять организационные причины конфликтов;	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное умение готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров; составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями; определять организационные причины конфликтов;	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров;	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций

				составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями определять организационные причины конфликтов;	
			Продвину тый уровень	Сформированное умение эффективно готовить доклад к выступлению; определять повестку дня и регламент служебного совещания; вести протокол совещания; осуществлять подготовку к проведению переговоров; составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями; определять организационные причины конфликтов;	Блок С – задания практико- ориентиро- ванного уровня: - ситуацион- ные задачи
		Владеть - техникой публичного выступления; – психологическим и приемами расположения собеседника; – навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров;	Порогов ый уровень	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок техникой публичного выступления; психологическими приемами расположения собеседника; навыками коллективного обсуждения вопросов; тактическими приемами ведения переговоров;	Блок А – задания репродукт- ивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам

			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне техникой публичного выступления; психологическими приемами расположения собеседника; навыками коллективного обсуждения вопросов; тактическими приемами ведения переговоров;	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Продвину- тый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне техникой публичного выступления; психологическими приемами расположения собеседника; навыками коллективного обсуждения вопросов; тактическими приемами ведения переговоров;	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает	Знать: - основные виды организационных коммуникаций; - структуру и психологию рабочей группы; – нормы и принципы делового этикета; - основные формы делового общения; – формы взаимодействия в рабочей группе; – психологию межличностного	Пороговый уровень	Неполные представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма; основных формах деловых электронных коммуникаций; основных видах организационных коммуникаций; структуре и психологии рабочей группы;	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам

	стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения	и группового взаимодействия.		нормах и принципах делового этикета; основных формах делового общения; формах взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия.
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма; основных формах деловых электронных коммуникаций; основных видах организационных коммуникаций; структуре и психологии рабочей группы; нормах и принципах делового этикета; основных формах делового общения; формах взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия.
			Продвину- тый уровень	Сформированные систематические представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах

				делового письма; основных формах деловых электронных коммуникаций; основных видах организационных коммуникаций; структуре и психологии рабочей группы; нормах и принципах делового этикета; основных формах делового общения; формах взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия.	
		Уметь – проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации. - организовывать различные формы делового взаимодействия; – пользоваться деловой документацией.	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное умение проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации; организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться деловой документацией	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации; организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться	

				деловой документацией.	
			Продвину тый уровень	Сформированное умение эффективно проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации; организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться деловой документацией.	
		Владеть – методами унификации документов; – навыками выбора формы электронных коммуникаций. - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.	Порогов ый уровень	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок методами унификации документов; навыками выбора формы электронных коммуникаций; формами межличностного общения; навыками делового этикета.	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне методами унификации документов; навыками выбора формы электронных коммуникаций; формами межличностного общения; навыками делового этикета.	
			Продвину тый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне методами унификации	

				документов; навыками выбора формы электронных коммуникаций; формами межличностного общения; навыками делового этикета.	
УК-5. Способен анализирова ть и учитывать разнообрази е культур в процессе межкультур ного взаимодейст вия	УК-5.1. Интерпретир ует проблемы современнос ти в контексте мирового историческо го развития, с позиций этики и философски х знаний	Знать: – основные стратегии ведения переговоров; – структуру и виды делового письма;	Порогов ый уровень	Неполные представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма;	Блок А – задания репродукт ивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма;	
			Продвину тый уровень	Сформированные систематические представления об основных стратегиях ведения переговоров; структуре и видах делового письма;	
		Уметь: – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями	Порогов ый уровень	В целом успешное, но не системное умение составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями	Блок В – задания реконструк тивного уровня: - письменна я работа; - тематика рефератов; - тематика презентаци й
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями	

			Продвину тый уровень	Сформированное умение составлять деловое письмо; пользоваться электронными коммуникациями	
		Владеть: – тактическими приемами ведения переговоров;	Порогов ый уровень	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок тактическими приемами ведения переговоров	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне тактическими приемами ведения переговоров	
			Продвину тый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне тактическими приемами ведения переговоров	
	УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Знать: – основные формы деловых электронных коммуникаций - основные виды организационных коммуникаций;	Порогов ый уровень	Неполные представления об основных формах деловых электронных коммуникаций; основных видах организационных коммуникаций	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных формах деловых электронных коммуникаций; основных видах организационных коммуникаций	
			Продвину тый уровень	Сформированные систематические представления об основных формах деловых электронных коммуникаций;	

				основных видах организационных коммуникаций	
		Уметь: – определять организационные причины конфликтов;	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное умение определять организационные причины конфликтов	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне определять организационные причины конфликтов	
			Продвинутый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне составлять определять организационные причины конфликтов	
		Владеть: – методами унификации документов;	Пороговый уровень	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок методами унификации документов	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне методами унификации документов	
			Продвинутый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне методами унификации документов	
ОПК-8 Способен организовывать внутренние и межведомственные	ОПК-8.1 Представляет способы организации внутренних и межведомственных	Знать: - структуру и психологию рабочей группы; – нормы и принципы делового этикета;	Пороговый уровень	Неполные представления о структуре психологии рабочей группы; нормах и принципах делового этикета;	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания;

коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтам и гражданскому обществу, средствами массовой информации	коммуникаций и демонстрирует способность их применения на практике	- основные формы делового общения;		основных формах делового общения;	- вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о структуре и психологии рабочей группы; нормах и принципах делового этикета; основных формах делового общения	
			Продвинутый уровень	Сформированные систематические представления о структуре и психологии рабочей группы; нормах и принципах делового этикета; основных формах делового общения	
		Уметь: – проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации;	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное умение проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации	Блок В – задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Базовый уровень	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации	
			Продвинутый уровень	Сформированное умение проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации	
		Владеть: – навыками выбора формы	Пороговый уровень	Демонстрирует частичные владения без	Блок С – задания практико-

		электронных коммуникаций;		грубых ошибок навыками выбора формы электронных коммуникаций	ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне навыками выбора формы электронных коммуникаций	
			Продвинутый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками выбора формы электронных коммуникаций	
	ОПК-8.2 Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия	Знать: – формы взаимодействия в рабочей группе; – психологию межличностного и группового взаимодействия.	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное знание форм взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о формах взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия	
			Продвинутый уровень	Сформированные на высоком уровне представления о формах взаимодействия в рабочей группе; психологии межличностного и группового взаимодействия	
		Уметь: - организовывать различные	Пороговый уровень	В целом успешное, но не системное умение	Блок В – задания реконструк

		формы делового взаимодействия; — пользоваться деловой документацией.		организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться деловой документацией	тивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться деловой документацией	
			Продвинутый уровень	Демонстрирует сформированное на высоком уровне умение организовывать различные формы делового взаимодействия; пользоваться деловой документацией	
		Владеть: - формами межличностного общения; — навыками делового этикета.	Пороговый уровень	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок формами межличностного общения; навыками делового этикета	Блок С – задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	Демонстрирует владения на базовом уровне навыками выбора формами межличностного общения; навыками делового этикета	
			Продвинутый уровень	Демонстрирует владения на высоком уровне формами межличностного общения;	

				навыками делового этикета	
--	--	--	--	------------------------------	--

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

Задания для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» по направлению «ГМУ»

Для проверки сформированности компетенции:

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

- индикаторов компетенции:

УК-4.1 - Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) Жестов
 - б) Информационных технологий
 - в) Определенного темпа речи
 - г) Похлопываний по плечу
 - д) Устной речи

3. Главное требование культуры устного делового общения– это...
 - а) длительность общения жесткость в разговоре
 - б) краткость (лаконичность), четкость и конкретность изложения
 - в) эмоциональность изложения

4. Какие из перечисленных качеств являются предпосылками эффективной коммуникации?
 - а) Речевая компетентность

- б) Умение долго говорить
- в) Восприимчивость к невербальной информации
- г) Уступчивость
- д) Агрессивность
- е) Эмпатия

Тестовые задания типа С

1. Замысел, информация, ради которой осуществляется коммуникация (состоит из символов, может быть устной, письменной или визуальной) – _____
2. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание - _____
3. Способ убеждения оппонента, предусматривающий опровержение выдвинутых им тезисов и утверждений - _____

УК-4.2 - Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Видение себя глазами партнера по общению — это:
 - а) рефлексия
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
2. Скрытое управление поведением партнера
 - а) манипулирование
 - б) принуждение
 - в) заражение
 - г) просьба
3. Повышает эффективность общения ...
 - а) неотрывный взгляд в глаза
 - б) отсутствие прямого взгляда
 - в) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
 - г) взгляд сквозь вас

4. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- б) совокупность способов психологической коррекции, направленной на конструктивные взаимодействия сторон на основе самоконтроля своих эмоций
- в) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки эффективного слушания, умения сдерживать свои эмоции, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации?

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

6. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Мимика
- б) Поза
- в) Покашливание
- г) Рукопожатие
- д) Устная речь

7. Что из перечисленного является вербальным средством коммуникации?

- а) Диалог
- б) Громкость голоса
- в) Тембр голоса
- г) Произношение
- д) Распоряжение

Тестовые задания типа С

1. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – _____

2. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия - _____

3. Уровень полномочий и возможностей оппонента по реализации своих целей в переговорах, относится к понятию _____ оппонента

4. Механизм познания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – _____

Проверка сформированности компетенции УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

- индикаторов компетенции

УК-5.1 - Интерпретирует проблемы современности в контексте мирового исторического развития, с позиций этики и философских знаний

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Этика — это философская дисциплина, изучающая:

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность

2. Мысленное выделение одних признаков (качеств) предмета и временное отвлечение от других присуще:

- а) анализу
- б) сравнению
- в) обобщению
- г) абстрагированию

3. Люди, принадлежащие к этой культуре, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий.

- а) культура Германии
- б) культура США
- в) культура Индии
- г) культура Дании
- д) культура Финляндии

Тестовые задания типа С

1. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

2. Способ мирного разрешения разногласий и урегулирования конфликтов между государствами путем обсуждения и сближения позиций, компромиссов и поиска взаимоприемлемых решений — _____

3. Способ предупреждения и разрешения конфликта, который заключается в использовании ненасильственных средств и приемов для совместного решения проблемы, относится к понятию — _____

4. Методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте - _____

5. Посредничество, в котором в роли посредника выступают государства или межправительственные организации - _____ посредничество

УК-5.2 - Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

2. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

- а) подражания
- б) заражения
- в) внушения
- г) убеждения

3. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

- а) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления
- б) юмор, произношение
- в) кухня, дистанция, внешность
- г) акцент, диалект, использование сленга
- д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество

4. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

- а) культурная идентичность
- б) эмпатия
- в) социальная норма
- г) инкультурация

д) имитация

5. Крайним случаем полного приспособления к чужой культуре является

- а) интеграция в другую культуру
- б) адаптация к другой культуре
- в) признание культурных различий

6. Толерантность — это:

- а) терпимость к критике и наказанию
- б) терпимость к чужому образу жизни, поощрению н
- в) терпимость к чужому поведению и оскорблению
- г) терпимость к чужому мнению, поведению, ценностям, образу жизни

Тестовые задания типа С

1. Осознание принадлежности человека к какому-либо этносу —

2. Посредничество, в котором в роли посредника выступают неправительственные организации и движения, академические круги, частные лица — это посредничество _____

3. Наука и искусство ведения международных отношений посредством переговоров; мирный способ, при помощи которого эти отношения регулируются и ведутся руководителями государств и специальными органами внешних отношений - _____

4. Специальный вид деятельности, заключающийся в участии третьей стороны в подготовке и/или ведении переговоров с целью оптимизации процесса поиска взаимоприемлемого решения, относится к понятию - ...

- проверка сформированности компетенции ОПК-8 - Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

- индикаторов компетенции:

ОПК-8.1 - Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникаций и демонстрирует способность их применения на практике

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

2. Перенос своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, а у оцениваемой личности могут отсутствовать

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия
- г) проекция

3. Тип совещания:

- а) оперативное
- б) конструктивное
- в) стратегическое
- г) тактическое

4. Свободное оперативное совещание:

- а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

5. Вы хотите найти разумное решение в конфликте с «равным по весу» партнером, но сильно ограничены во времени. Скорее всего, самой эффективной стратегией в этом случае будет:

- а) компромисс
- б) уход
- в) приспособление
- г) сотрудничество
- д) соперничество

6. Специфической особенностью делового общения является...

- а) регламентированность
- б) неограниченность во времени
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

7. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

Тестовые задания типа С

1. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне - ...
2. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию _____ переговоров
3. Объективно существующее или воображаемое противоречие, служащее основой и необходимым условием переговорного процесса, относится к понятию _____ переговоров
4. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта — это его _____
5. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающий всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участниками — _____
6. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта - _____

ОПК-8.2 - Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия

Блок А. Типовые задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тестовые задания типа А

1. Перцептивная сторона общения заключается в ...
 - а) обмене информацией между людьми
 - б) организации взаимодействия между людьми

- в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
- г) реализации потребности в персонификации

2. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

- а) конформность
- б) заражение
- в) мода
- г) убеждение

3. Постоянно действующее совещание:

- а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные
- б) Зеркальные
- в) Информационные
- г) Риторические

5. Результаты предварительных договоренностей служат основой для ...

- а) подготовки различных вариантов предложений для партнеров
- б) заключения соглашения
- в) планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников

6. Организационная подготовка переговоров предполагает:

- а) определение места и времени встречи;
- б) проведение «внутренних переговоров»;
- в) проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;
- г) формулирование предложений и их аргументация

Тестовые задания типа С

1. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию _____ переговоров.

2. Воздействие на конфликт преимущественно самих противоборствующих сторон с целью совместного полного или частичного

удовлетворения своих основных потребностей, а также его локализации, относится к понятию _____ конфликтов.

3. Искусство применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед (переговоров) называется _____ аргументирования.

4. Урегулирование конфликтов между оппонентами путем переговоров и посреднических процедур, относится к понятию урегулирование _____ конфликтов

5. Индивиды или группы, способные оказывать значительное, иногда определяющее, влияние на выбор основными участниками переговоров способов и приемов их ведения и завершения - это _____ группы

A2. Вопросы для обсуждения

1. Что такое общение?
2. Чем общение отличается от деятельности и как они взаимосвязаны?
3. Какие виды общения вы знаете?
4. Каковы компоненты общения?
5. Какие стороны общения выделяют?
6. Перечислите виды межличностного общения.
7. Какие барьеры общения существуют?
8. Что такое фасцинации и как они используются?
9. Что такое рефлексивное слушание?
10. Что такое восприятие?
11. Какие ошибки восприятия вы знаете?
12. Что понимается под деловой беседой?
13. Перечислите основные виды деловой беседы.
14. Охарактеризуйте основные этапы деловой беседы.
15. Какие психологические приемы начала беседы вы знаете?
16. Насколько важно уметь слушать в процессе беседы?
17. Перечислите четыре техники активного слушания.
18. Какова должна быть структура и характеристики речи для наиболее эффективного восприятия информации собеседником?
19. Перечислите риторические методы аргументирования.
20. Охарактеризуйте спекулятивные методы аргументирования.
21. Какие психологические приемы достижения расположения собеседника вы знаете?
22. Какова роль взаимопонимания в процессе беседы?
23. Что понимается под служебным совещанием?
24. Перечислите основные виды служебных совещаний.
25. Охарактеризуйте основные этапы служебного совещания.
26. Какие мероприятия необходимо провести в процессе подготовки к совещанию?
27. Что такое повестка дня и регламент совещания?

28. При каком условии служебное совещание считается эффективным?
29. Как оформляются ход и результаты совещания?
30. Какова структура протокола служебного совещания?
31. Что такое публичное выступление?
32. Как правильно подготовить доклад для публичного выступления?
33. Каковы основные правила взаимодействия с аудиторией в процессе публичного выступления?
24. Что такое деловые переговоры, и в каких случаях они проводятся?
25. Охарактеризуйте основные этапы ведения переговоров.
26. Какова роль подготовительного этапа?
27. Что представляет собой тактика ведения переговоров?
28. Какие тактические приемы ведения переговоров используются наиболее часто?
29. Какие принципы должны использоваться для наиболее эффективного ведения переговоров?
30. Каковы основные принципы размещения участников переговоров за столом?
31. Какие основные положения при взаимодействии людей за столом рассматриваются по Марку Кнаппу как невербальная коммуникация?
32. Перечислите основные стратегии ведения переговоров.
33. Какова наиболее эффективная стратегия ведения переговоров?
34. Каковы национальные особенности ведения переговоров?
35. Какие варианты исхода переговоров возможны?
36. В каком случае переговоры считаются успешными?
37. Что такое деловое письмо?
38. Какова структура делового письма?
39. Каковы основные правила написания делового письма?
40. Охарактеризуйте основные стили работы с документами.
41. Что представляет собой унификация служебных документов, и каковы его преимущества?
42. Охарактеризуйте основные формы унификации документов.
43. Что такое электронные коммуникации?
44. Что представляет собой сеть Интернет?
45. Как компенсируется недостаток невербальных знаков в письменной коммуникации?
46. Какова функциональная структура электронного бизнеса?
47. Перечислите виды, уровни и формы коммуникаций?
48. Охарактеризуйте основные виды сетевых коммуникаций.

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Письменная работа

Задание 1. Сравнить столбцы и подобрать правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу. Обосновать выбор.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Задание 2.

1. Найдите в прессе три официальных документа. Прочитайте их, и выделите типичные деловые речевые обороты.

2. Подготовьте текст публичного выступления на тему, связанную с организацией молодежного рекламного фестиваля «Хрустальный апельсин».

3. Составить деловое письмо, используя образец (представленный в приложении 1). Тему выбрать самостоятельно.

4. Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:

- «Держать марку»;
- «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»;
- «Выносить сор из избы».

Задание 3. Сравнить столбцы и подобрать правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

В2. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые

проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

С1. Тренинги.

Тренинг: «Одежда для первого впечатления»

Цель: анализ своих возможностей по созданию собственного имиджа.

Задание - Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) самопрезентация;
- б) участие в деловом совещании;
- в) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами;
- г) корпоративный уик-энд.

Тренинг: «Публичное выступление»

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составить текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найти сведения о политических задачах данного кандидата;
- определить, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступить перед аудиторией.

Тренинг: «Деловое письмо».

Используя образец, напишите: 1) сопроводительное письмо; 2) письмо-ответ на претензию; 3) письмо – запрос.

Какого типа деловое письмо представлено ниже в качестве образца? Какова его структура? Выделите каждый пункт структуры по абзацам.

Тренинг: *Разработка и апробация анкеты «Выявление скрытого лидера»*

Цель занятия: приобретение студентами навыков такого вида социологического исследования как анкетирование.

Анкетирование состоит из нескольких этапов:

- а) выявление характерных признаков лидера;
- б) составление вопросов по каждому признаку;
- в) перераспределение вопросов внутри анкеты и составление матрицы ответов;
- г) применение анкеты на конкретных лицах;
- д) оценка и анализ результатов анкетирования.

В начале занятия студентам предлагается перечислить характерные черты лидера. Затем предложенные варианты обобщаются и записываются, так чтобы получилось 6-8 признаков (пунктов). Например:

- 1. ответственность;
- 2. коммуникабельность;
- 3. решительность;
- 4. внешняя привлекательность;
- 5. умение влиять на других;
- 6. авторитетность и т.д.

После этого, группа делится на две команды. В каждой команде вопросы распределяются между студентами. По каждому пункту составляется по три вопроса. Вопросы должны быть скрытыми и каждый вопрос должен предполагать ответ либо «да», либо «нет». Открытые «лобовые» вопросы не допускаются, т.к. они искажают ответы респондента. Например, чтобы выяснить насколько человек коммуникабелен нельзя задавать вопрос: «Являетесь ли вы общительным человеком»? Это лобовой вопрос. Правильным будет если вопрос сформулирован следующим образом: «Много ли у вас друзей (подруг)»? Наличие большого количества друзей предполагает общительность человека. Это скрытый вопрос. Если на однотипный вопрос в одном случае респондент отвечает «да», а в другом «нет», то это говорит о том, что ответ на данный вопрос не совсем искренен.

Для того чтобы избежать подтасовки ответов на однотипный вопрос, необходимо переместить их очередность в случайном порядке. Однако составители анкеты должны запомнить и отметить номера однотипных вопросов. Это необходимо в дальнейшем при анализе ответов на анкету. На однотипные вопросы должны быть одинаковые ответы («да», либо «нет»).

После того как обе команды составили анкету, необходимо опробовать ее на членах соперничающих команд. Затем каждая команда интерпретирует ответы соперника.

Ответы на вопросы оцениваются в баллах: все три однотипных вопроса ответ «да» - 3 балла; два вопроса «да», один – «нет» - 2 балла; один «да», два «нет» - 1 балл; три «нет» - 0 баллов. Общая сумма баллов от 12 и выше – данный респондент является или может являться лидером.

Побеждает команда, у которой наиболее удачный вариант анкеты по содержанию, компоновке и интерпретации ответов.

Тренинг: «Как критиковать, чтобы не обидеть, и как спорить, чтобы не поссориться?»

Длительность: 30 -35 минут

Ведущий тренинга узнает, как ребята понимают значение слова «критика».

Критика - рассуждение о достоинствах и недостатках чего-либо; разбор, оценка.

- Когда критика бывает обидной, а когда – полезной?

(*Варианты ответов*).

Существуют такие правила: «Критикуя – предлагай!» и «Обсуждаем не человека, а его дела». Как вы понимаете значение этих правил?

С2. Деловая игра.

Деловая игра: «Коммуникационный шум»

Цель: получить представление о процессах коммуникации в организации, определить на практике ключевые моменты потери и искажения информации, определить причины, препятствующие правильному пониманию и восприятию смысла получаемой информации.

Условие: группа делится на 2-3 команды. Каждая команда получает письменное задание:

Вариант 1. Подготовить проект приказа, принести его начальнику на подпись и выписать командировочное в Москву на имя Иванова.

Вариант 2. Встретить торговую делегацию из Шанхая в 16.40, составить проект договора на поставку оборудования из Китая, записать на прием к вице-президенту представителей фирмы-партнера.

Вариант 3. Составить график взаимопосещений занятий преподавателей кафедры, представить отчет по пропускам и задолженностям студентов в учебную часть к 21 числу.

Капитан каждой команды подзывает по очереди представителей из команды-соперника и дает прочитать сначала свое задание про себя. Затем первый член команды-соперника запоминает в течении 1 минуты это задание и записывает его на листке по памяти. Далее подходит второй участник и читает задание, написанное первым участником, и пишет его по памяти в течении 1

минуты. Затем это задание читает третий участник и записывает его и т.д. до последнего участника.

После этого капитаны команд оглашают первоначальное задание и вариант задания, написанный последним игроком команды-соперника.

Побеждает та команда, у которой первоначальный и последний вариант задания наиболее совпадают.

Деловая игра: «Невербальная коммуникация»

Цель игры: Развитие навыков ассоциативного и нестандартного мышления у студентов, взаимопонимания внутри команды, навыков командной работы.

Кроме того, игра прекрасно снимает напряжение во время занятий и может применяться как средство релаксации после выполнения сложных тренингов и заданий. А также для снятия скованности и закомплексованности перед более сложными играми и тренингами.

Условие игры: Группа делится на 2-3 команды. Каждая команда сообща составляет по 2-3 слова, означающие предмет или образ, который необходимо изобразить при помощи мимики и жестов и передает их преподавателю. Преподаватель меняет задания для команд, так чтобы участники команд не знали выполняемого задания.

Затем от каждой команды, по очереди выходит по одному игроку, и изображает задание без использования слов и письма. Члены его команды должны в течении 1 минуты попытаться угадать заданное слово. Побеждает команда, угадавшая наибольшее число слов.

Вариации. Игру можно провести в 2 тура. Причем во втором туре условия игры меняются – игрока, показывающего задание, выбирают члены команды-соперника. Это позволяет вовлечь в игру наиболее пассивных игроков, т.к. соперники стараются выбрать именно их.

С3. Кейсы

Кейс: «Примите решение в конфликтной ситуации»

Ниже приведен пример карты конфликта – анализ конфликтной ситуации методом визуализации, разработанный Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром. Данный метод используется для принятия решений в конфликтной ситуации.

Задание. Составьте карту конфликта для разрешения следующей ситуации: в организацию выделили дополнительный служебный автомобиль, на который претендуют следующие сотрудники фирмы:

- *начальник отдела информатики* (живет далеко от места работы, общественным транспортом добираться тяжело);
- *главный бухгалтер* (часто приходится посещать банк, налоговую инспекцию, казначейство);
- *начальник отдела снабжения* (по производственным делам часто в разъездах);

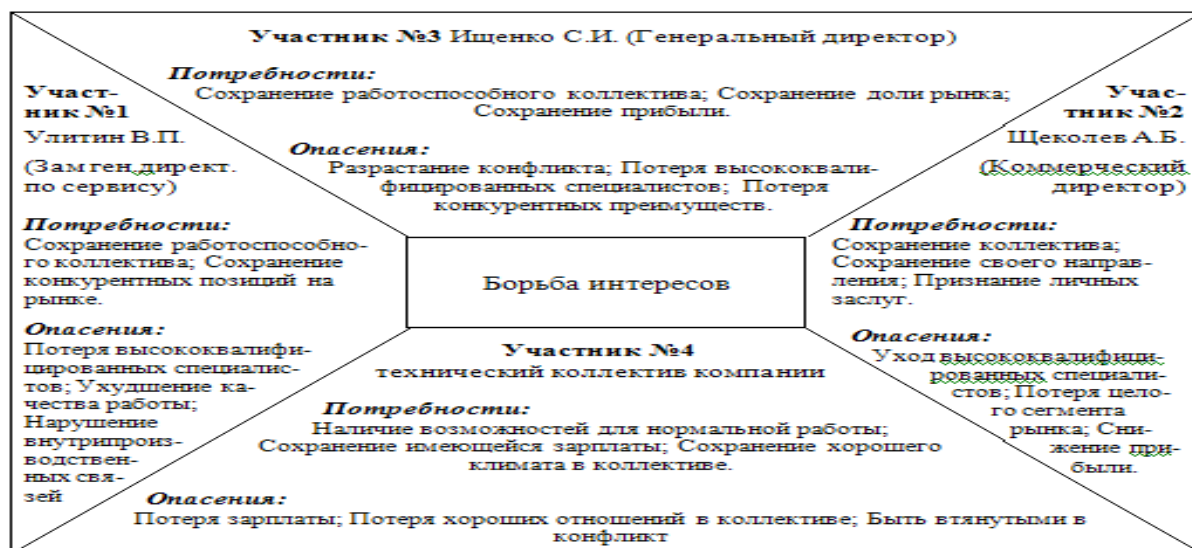
- начальник кадровой службы (считает себя правой рукой директора и служебный транспорт необходим для престижа).

Проанализируйте потребности и опасения участников, проанализируйте их и определите причины, вызвавшие данный конфликт.

Используя карту конфликта, примите взвешенное и обоснованное решение, которое устроит всех сотрудников организации. Кому, все-таки, достанется служебный автомобиль.

Обязательное условие: - недопустимо пренебрегать интересами ни одной из сторон;

- нельзя увольнять сотрудников.



Блок Д. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень звчетных вопросов

1. Сущность общения, классификация видов.
2. Основные принципы и категории общения.
3. Формы межличностного общения.
4. Барьеры общения.
5. Формы деловой беседы.
6. Этапы деловой беседы.
7. Психологические приемы расположения собеседника.
8. Консультация как форма делового взаимодействия.
9. Понятие и виды служебных совещаний.
10. Этапы проведения совещания.
11. Основные принципы проведения оперативного совещания.
12. Структура протокола служебного совещания.
13. Презентация и ее виды.
14. Тактика ведения деловых переговоров.
15. Размещение участников переговоров за столом.
16. Стратегии ведения переговоров.
17. Национальные особенности ведения переговоров.

Блок Д. Типовые задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «деловая коммуникация», особенности.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Невербальные средства коммуникаций и их использование в управленческой практике.
6. Виды деловых коммуникаций.
7. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
8. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
9. Деловое совещание как один из видов делового общения, коммуникаций.
10. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
11. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
12. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
13. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
14. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
15. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
16. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
17. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
18. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
19. Стратегия и тактика проведения переговоров.
20. Стратегия составления самопрезентации.
21. Требования к культуре деловой речи.
22. Нравственная основа делового этикета.
23. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
24. Различие между позициями и интересами на переговорах.
25. Психологические аспекты деловых коммуникаций.
26. Этические нормы при вручении подарков.
27. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
28. Подготовка и планирование деловых переговоров.
29. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
30. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
31. Национальные стили ведения деловых переговоров.
32. «Золотое правило этики» и характер делового общения.

33. Общие этические принципы и нормы делового общения.
34. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
35. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
36. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
37. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
38. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
39. Манера общения и имидж делового человека.
40. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций.
41. Слушание в деловой коммуникации.
42. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
43. Коммуникативная компетентность специалиста.
44. Особенности публичного выступления.
45. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.
46. Управление коммуникацией.
47. ведения международных переговоров и бизнес-протокола.

РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

- вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов) – 1 семестр; на экзамене (максимум – 30 баллов) – 2 семестр.

Для студентов заочной форм обучения применяются 4-балльная и бинарная шкалы оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
100 – балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

**Шкала оценок при текущем контроле успеваемости
по различным показателям**

<i>Показатели оценивания сформированности компетенций</i>	<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>
Активность на практических занятиях	0-20	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Выполнение домашних заданий	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Написание эссе	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Коллоквиум	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

**Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций
по текущему контролю успеваемости**

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>	<i>Критерии оценивания</i>
0-50	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«отлично»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

Шкала оценок по промежуточной аттестации

<i>Наименование формы промежуточной аттестации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>
Зачет (1 семестр)	0-20	«зачтено» «не зачтено»
Экзамен (2 семестр)	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>	<i>Критерии оценивания</i>
0-9	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить на вопросы
10-16	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
17-24	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
25-30	«отлично»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

– При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

– Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговыми формами контроля по дисциплине является зачет (I семестр) и экзамен (II семестр). Зачет проводится в виде устного ответа на заданный

вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. Экзамен проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 15 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок, правильное цитирование соответствующих законодательных актов, наличие иллюстративных примеров.

Тестирование — это форма измерения знаний обучаемых, основанная на применении педагогических тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая даёт оценку обученности тестируемых. Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «Прометей».

На тестирование отводится 45 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 30 вопросов.

Оценивание выполнения тестов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«отлично»	1. Полнота выполнения тестовых заданий;	Выполнено 100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
6-7	«хорошо»	2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность в тестировании;	Выполнено 75 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
3-5	«удовлетворительно»	и т.д.	Выполнено 51 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-2	«неудовлетворительно»		Выполнено 50 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Опрос обучающихся – это одна из сторон учебного процесса, которая является элементом контроля, оценкой закреплённых знаний.

Педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный опрос. В зависимости от правильности, полноты и аргументированности ответов на заданные вопросы выставаются баллы или оценки

Методика оценивания ответов на устные вопросы

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота данных ответов; 2. Аргументированность данных ответов; 3. Правильность	Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно

		<i>ответов на вопросы и правильно.</i>
15-18	«хорошо»	<i>и т.д.</i>
10-14	«удовлетворительно»	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
0-9	«неудовлетворительно»	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
		Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Решение задач — процесс выполнения действий или мыслительных операций, направленный на достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации — задачи, является составной частью мышления.

Методика оценивания решения задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота решения задач; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; и т.д.	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Ясно описан способ решения. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
15-18	«хорошо»		Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена ошибка в изложении правовой позиции. При объяснении сложного юридического явления указаны не все факторы.
10-14	«удовлетворительно»		Имеются существенные отступления от решения задач. В частности, отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.

0-9	«неудовлетворительно»		<i>Решение не выполнено, обнаруживается непонимание поставленной проблемы.</i>
-----	-----------------------	--	--

Реферат— краткий доклад или презентация по определённой теме, где собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи, определенной темы по дисциплине и т. п. Оцениваются содержание реферата и правильность ответов на вопросы в процессе защиты реферата

Методика оценивания выполнения рефератов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения рефератов; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; и т.д.	<i>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</i>
15-18	«хорошо»		<i>Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</i>

Разбор конкретных ситуаций (ситуационных задач) - описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний.

Методика оценивания решения ситуационных задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота решения задач; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на	<i>Основные требования к решению задач выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации,</i>

		<i>вопросы; и т.д.</i>	<i>навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.</i>
15-18	«хорошо»		<i>Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Ситуационная задача не решена, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</i>

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения.

Методика оценивания выполнения практических заданий

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания;	<i>Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.</i>
15-18	«хорошо»	3. Последовательность и рациональность выполнения задания; 4. Самостоятельность решения; и т.д.	<i>Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Задание не решено.</i>

Курсовая работа - вид учебной работы обучающегося, в которой присутствуют элементы самостоятельного научного исследования. Написание курсовых работ (проектов) развивает такие умения обучающихся, как выбор и чёткое формулирование темы исследования, сбор подходящего материала с использованием научной литературы и источников, сортировку и логическую систематизацию собранного материала, написание понятного текста с соблюдением необходимых общепринятых правил, важных стандартов оформления.

Курсовая работа нацелена на развитие умений, связанных с поиском и осмыслением нужной информации, которая выходит за чёткие рамки списка установленной и являющейся обязательной литературы. В ходе её исполнения обучающийся учится проводить анализ источников, правильно излагать результаты, полученные в исследованиях.

Методика оценивания курсовых проектов / работ

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения курсового проекта / работы; 2. Своевременность выполнения курсового проекта / работы; 3. Оформление курсового проекта / работы; 4. Результаты, полученные автором курсового проекта / работы; и т.д.	Во введении приводится обоснование выбора конкретной темы, полностью раскрыта ее актуальность, четко определены и грамотно поставлены задачи и цели курсовой работы. Основная часть работы демонстрирует большое количество прочитанных автором работ. В ней содержатся основные термины и они адекватно использованы. Критически оценены источники: вся необходимая информация проанализирована, вычленена, логически структурирована. Присутствуют выводы и грамотные обобщения. В заключении сделаны логичные выводы, а собственное отношение выражено четко. Автор курсового проекта грамотно демонстрирует осознание возможности применения исследуемых теорий, методов на практике. Приложение содержит цитаты и таблицы, иллюстрации и диаграммы. Курсовой проект написан в стиле академического письма (использован научный стиль изложения материала.) Автор адекватно применял терминологию, правильно оформил ссылки. Оформление работы соответствует требованиям, библиография, приложения оформлены на отличном уровне. Объем работы соответствует требованиям. Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью). Проведен детальный анализ адекватных источников, выводы самостоятельны и аргументированы.
15-18	«хорошо»		Во введении содержится некоторая нечеткость формулировок. В основной части работы не всегда проводится критический анализ, отсутствует авторское отношение к изученному материалу. В

		заклучении неадекватно использована терминология, наблюдается незначительные ошибки в стиле, многие цитаты грамотно оформлены. Допущены незначительные неточности в оформлении библиографии, приложений. Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута). В процессе анализа литературы отобраны адекватные источники, сделаны адекватные выводы.
10-14	«удовлетворительно»	Введение содержит лишь попытку обоснования выбора темы и актуальности, отсутствуют четкие формулировки. Расплывчато определены задачи и цели. Основное содержание – пересказ чужих идей, нарушена логика изложения, автор попытался сформулировать выводы. В заключении автор попытался сделать обобщения, собственного отношения к работе практически не проявил. В приложении допущено несколько грубых ошибок. Не выдержан стиль требуемого академического письма по проекту в целом, часто неверно употребляются научные термины, ссылки оформлены неграмотно, наблюдается плагиат. Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени). В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы.
0-9	«неудовлетворительно»	Введение не содержит обоснования темы, нет актуализации темы. Не обозначены цели, задачи проекта. Скупое основное содержание указывает на недостаточное число прочитанной литературы. Внутренняя логика всего изложения работы слабая. Нет критического осмысления прочитанного, как и собственного мнения. Нет обобщений, выводов. Заключение таковым не является. В нем не приведены грамотные выводы. Приложения либо вовсе нет, либо оно недостаточно. В работе наблюдается отсутствие ссылок, плагиат, не выдержан стиль, неадекватное использование терминологии. По оформлению наблюдается ряд недочетов: не соблюдены