

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 15.05.2026 16:52:23  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

*Приложение 4*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.15 Эффективные бизнес-коммуникации**

---

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

---

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Организационно – правовое регулирование международного бизнеса  
(наименование образовательной программы)

---

заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора–2026  
Донецк

**Автор-составитель РПД:**

*Гончарова Мария Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности*

**Заведующий кафедрой:**

*Беганская Ирина Юрьевна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента внешнеэкономической деятельности*

Рабочая программа дисциплины Эффективные бизнес-коммуникации одобрена на заседании кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 12 от «10» марта 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

Дисциплина Эффективные бизнес-коммуникации обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции**	Наименование Компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
F/03.8 Определение целей системы управления рисками, формирование дорожных карт, включая систему раннего предупреждения, ключевые индикаторы рисков, комплекс мероприятий по минимизации рисков для различных сфер и направлений деятельности организации 08.018 «Специалист по управлению» утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 апреля 2025 года №264н.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Организует межкультурное взаимодействие на основе уважения и понимания культурных различий	УК-5.2. 3-1 <b>Знает</b> особенности делового этикета, ценностных ориентаций и коммуникативных норм представителей разных культур, необходимые для построения успешных международных бизнес-коммуникаций, предотвращения кросс-культурных конфликтов и налаживания долгосрочного делового сотрудничества. УК-5.2 У-1 <b>Умеет</b> выстраивать диалог и совместную деятельность с партнерами из разных культурных сред в бизнес-контексте, демонстрируя уважение, толерантность и избегая стереотипов при проведении переговоров, заключении

С/01.7 Организация работ по внешнеэкономической деятельности, 08.037 «Бизнес-анализ», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.11.2023 № 821н.					сделок и управлении международными командами.
	ПК-1	Способен определять цели системы управления рисками, формирование дорожных карт, включая системы раннего предупреждения, ключевые индикаторы рисков, комплекс мероприятий по минимизации рисков для различных сфер и направлений деятельности организации	ПК-1.2	Ставит цели и задачи системы управления рисками перед менеджментом организации	ПК-1.2. 3-2 <b>Знает</b> нормы профессиональной этики
			ПК-1.3.	Разрабатывает дорожную карту управления рисками	ПК-1.3. 3-2 <b>Знает</b> нормы корпоративного управления и корпоративной культуры
			ПК-1.5	Определяет конкретные мероприятия по минимизации рисков для различных сфер и направлений деятельности организации, их ответственных исполнителей	ПК-1.5. 3-1 <b>Знает</b> базовые принципы кодекса этики профессиональных организаций по риск-менеджменту ПК-1.5. 3-2 <b>Знает</b> требования к обеспечению сохранения коммерческой тайны
	ПК-2	Способен организовывать работу по внешнеэкономической деятельности	ПК-2.8	Осуществляет выбор потенциальных партнеров для заключения внешнеторгового контракта	ПК-2.8. 3-1 <b>Знает</b> этику делового общения и правила ведения переговоров
	ПК-3	Способен разрабатывать план внешнеэкономической деятельности организации и контролировать его выполнение	ПК-3.5	Определяет зоны ответственности в организации по реализации плана внешнеэкономической деятельности организации	ПК-3.5. 3-2 <b>Знает</b> этику делового общения и правила ведения переговоров

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 16 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия. 88 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.15 Эффективные бизнес-коммуникации реализуется на 3-м семестре 2-го курса после изучения дисциплин:

- Теория организации и организационное поведение;
- Современный менеджмент.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, 108 ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа						
		ВСЕГО	Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр		СРэк
		Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Раздел 1	МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ													
Тема 1.1	Современные подходы к описанию процесса коммуникации	12	2			2							10	Опрос
Тема 1.2	Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды	12	-			-							10	Опрос Тестирование, эссе

Тема 1.3	Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации	12	-			-						10	Опрос Контрольное задание, Доклад
Раздел 2	КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ												
Тема 2.1	Организационная культура и коммуникация	11	2			2						10	Опрос Тестирование
Тема 2.2	Маркетинговые коммуникации и исследования рынка	12	2			2						9	Опрос, Контрольное задание, Эссе
Тема 2.3	Управление коммуникационными проектами. Информационные связи	8	-			-						10	Опрос, Контрольное задание Доклады
Раздел 3	МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ												
Тема 3.1	Внутриличностная и межличностная деловая коммуникация	12	2			2						9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.2	Межкультурная деловая коммуникация	12	-			-						10	Опрос, Контрольное задание, Доклад

Тема 3.3	Международная коммуникация и глобальный рынок	8	-			-							10	Опрос, Тестирование
Промежуточная аттестация		4								4				Зачет с оценкой
<b>Итого</b>		108	8			8				4			88	

*Используемые сокращения:*

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

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

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### **Раздел 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ**

##### **Тема 1.1. Современные подходы к описанию коммуникационного процесса. УК-5.2, ПК-1.2, ПК-2.8**

Коммуникация, деловая коммуникация, модели коммуникации (линейная, интерактивная, транзакционная), отправитель, получатель, канал связи, сообщение, кодирование, декодирование, обратная связь, коммуникативные барьеры, шум, контекст коммуникации, линейная модель (Аристотель, Лассуэлл, Шеннон-Уивер), интерактивная модель (Шрамм, Осгуд), транзакционная модель (Барнлунд), социально-психологические подходы, семиотический подход, системный подход, синергетический подход, цифровая трансформация коммуникаций.

##### **Тема 1.2. Коммуникационный процесс и эффективность бизнес-среды. УК - 5.2, ПК-2.8, ПК-3.5**

Эффективность коммуникаций, критерии эффективности деловой коммуникации, результативность и экономичность коммуникаций, коммуникационная стратегия, целевая аудитория, каналы распространения информации, управление коммуникационными потоками, информационная перегрузка, фильтрация информации, коммуникационные разрывы, модели оценки эффективности коммуникаций, ключевые показатели эффективности (KPI) коммуникаций, влияние коммуникаций на организационную эффективность, коммуникационный аудит, обратная связь как инструмент повышения эффективности.

##### **Тема 1.3. Управление бизнес-коммуникациями: основные понятия, виды и принципы организации. ПК-1.2, ПК-2.8.**

Управление коммуникациями, вертикальные и горизонтальные коммуникации, формальные и неформальные коммуникации, внутренние и внешние коммуникации, письменные и устные коммуникации, вербальные и невербальные коммуникации, принципы организации эффективных коммуникаций (принцип ясности, принцип достоверности, принцип своевременности, принцип достаточности, принцип адаптации к аудитории), коммуникационная политика организации, коммуникационный менеджмент, документооборот, совещания и презентации, деловая переписка, электронные коммуникации, корпоративные мессенджеры, CRM-системы, интегрированные коммуникации.

#### **Раздел 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

##### **Тема 2.1. Организационная культура и коммуникации. УК- 5.2, ПК-1.2, ПК-2.8.**

Организационная культура, типы организационной культуры (клановый, адхократический, рыночный, иерархический), коммуникативный климат, корпоративные ценности, миссия и видение, внутренние коммуникации, корпоративные СМИ, корпоративные мероприятия, бренд работодателя (EVP), лояльность персонала, обратная связь в организации, ассесмент-центр, управление изменениями через коммуникации, коммуникационный стиль организации, символический и прагматический подходы к организационной культуре.

##### **Тема 2.2. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка. ПК-2.8, ПК-3.5.**

Маркетинговые коммуникации, интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМС), реклама, стимулирование сбыта, связи с общественностью (PR), прямой маркетинг, личные продажи, цифровой маркетинг, контент-маркетинг, SMM (маркетинг в социальных сетях), SEO-коммуникации, брендинг, позиционирование, сегментирование аудитории, маркетинговые исследования, количественные и качественные методы исследования, фокус-группы, опросы, аналитика коммуникаций, юнит-экономика в маркетинге.

### **Тема 2.3. Управление коммуникационными проектами. Информационные связи. ПК-2.8, ПК-3.5.**

Коммуникационный проект, жизненный цикл коммуникационного проекта, планирование коммуникаций, стейкхолдеры (заинтересованные стороны), матрица ответственности, коммуникационный план проекта, каналы и форматы коммуникаций в проекте, информационные потоки, информационные связи, проектная документация, статус-митинги, дашборды и отчетность, риск-коммуникации, управление ожиданиями стейкхолдеров, обратная связь по проекту, постпроектная коммуникация, информационные системы управления проектами (Trello, Jira, Asana, Slack), виртуальные проектные офисы.

## **Раздел 3. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

### **Тема 3.1. Внутриличностная и межличностная деловая коммуникация. ПК-1.3, ПК-1.5.**

Внутриличностная коммуникация, самовосприятие, самооценка, эмоциональный интеллект (EQ), когнитивные искажения, внутренний диалог, установки и убеждения, рефлексия, межличностная коммуникация, активное слушание, эмпатия, ассертивность, вербальные и невербальные сигналы, трансактный анализ (Э. Берн), эго-состояния (Родитель, Взрослый, Ребенок), психологические типы (MBTI, DISC), конфликтология в коммуникации, техники ненасильственного общения (М. Розенберг), обратная связь по методу «сэндвич», модель DESC, управление эмоциями в переговорах.

### **Тема 3.2. Межкультурная деловая коммуникация. ПК-1.5, ПК-3.5.**

Межкультурная коммуникация, культурные измерения (Г. Хофстеде): дистанция власти, индивидуализм vs коллективизм, маскулинность vs феминность, избегание неопределенности, долгосрочная vs краткосрочная ориентация, indulgence vs сдержанность; высококонтекстные и низкоконтекстные культуры (Э. Холл), культурный интеллект (CQ), культурный шок, этапы адаптации, этноцентризм и культурный релятивизм, вербальные и невербальные межкультурные различия, стили ведения переговоров в разных культурах (американский, европейский, азиатский, арабский), национальные особенности деловой этики, подарки и гостеприимство в разных культурах, межкультурные конфликты, стратегии преодоления межкультурных барьеров, толерантность, кросс-культурный менеджмент, глобальные виртуальные команды, адаптация коммуникаций к национальным рынкам, модели межкультурной чувствительности (Д. Беннетт), роль переводчика и медиатора.

### **Тема 3.3. Международная коммуникация и глобальный рынок. ПК-2.8, ПК-3.5.**

Международные бизнес-коммуникации, глобализация и локализация коммуникаций (глокализация), международный маркетинг, адаптация рекламы и бренда к зарубежным рынкам, транснациональные корпорации (ТНК), международные переговоры, особенности деловой переписки на иностранном языке, валютно-

финансовые коммуникации, международный протокол и этикет, визовая и таможенная коммуникация, межправительственные и неправительственные организации в бизнес-коммуникациях (ООН, ВТО, ЕС, ЕАЭС, БРИКС), международные конференции и выставки, дипломатический протокол, удаленные международные команды, управление кросс-культурными рисками, международный PR, цифровые платформы для глобальных коммуникаций (LinkedIn, Zoom, Teams, WeChat, Telegram), глобальные медиа и социальные сети, международное коммуникационное право и GDPR.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. *Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.15 Эффективные бизнес-коммуникации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе.* Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

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

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

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

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

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

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

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка (ст.1+ст.2/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию (ст.1+ст.2/2)
1	2	3	4
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

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

5.1. *В ходе реализации дисциплины Б1.В.15 Эффективные бизнес коммуникации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным задания по разделам):*

доклад, опрос, тестирование, эссе, контрольное задание.

**Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)**

Раздел/Темы	Формы текущего контроля					КЗР
	УО	ТЗ	КЗ	Д	Эссе	
Р-1. / Т-1.1.	3					5
Р-1. / Т-1.2.	3	4			5	
Р-1. / Т-1.3.	3		4	4		
Р-2. / Т-2.1.	3	4				5
Р-2. / Т-2.2.	3		4		5	
Р-2. / Т-2.3.	3		4	4		
Р-3. / Т-3.1.	3	4	4			5
Р-3. / Т-3.2.	3		4	4		
Р-3. / Т-3.3.	3	4				
<b>Итого: 100б</b>	27	16	20	12	10	15

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

КЗР – контрольные задания по разделу.

5.2. *Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне КЗР):*

**Раздел 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ**

**Тема 1.1. Современные подходы к описанию процесса коммуникации.**

Вопросы для опроса:

1. В чем заключаются ключевые различия между линейной (модель Шеннона-Уивера) и транзакционной моделями коммуникации?
2. Как понятие «шум» расширяется в современных коммуникативных моделях по сравнению с ранними информационными теориями?
3. Какова роль «фрейма» в интерпретации сообщения согласно Ирвингу Гоффману?
4. Объясните основные принципы модели кодирования/декодирования Стюарта Холла.
5. Как теория «спирали молчания» описывает динамику формирования общественного мнения в цифровой среде?
6. Что такое «аффордансы» в контексте цифровой коммуникации и как они формируют поведение пользователей на разных платформах?
7. Опишите концепцию «транзакций» и эго-состояний в транзакционном анализе Эрика Берна.
8. Как нейронаучные концепции (зеркальные нейроны, предсказательное кодирование) меняют понимание обратной связи в коммуникации?
9. Сравните модель «шести рукопожатий» с современными сетевыми теориями коммуникации в социальных медиа.
10. Что объясняет теория управления приватностью (СРМ) о координации границ личной информации в онлайн-переписке и соцсетях?

**Критерии оценивания опроса:**

Баллы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает

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

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### **Тема 1.2. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес среды.**

#### Вопросы для опроса:

1. Как коммуникационный процесс влияет на общую эффективность бизнес-среды организации?
2. Какие элементы коммуникационного процесса являются критическими для достижения бизнес-целей?
3. В чем заключается связь между качеством обратной связи и производительностью труда в компании?
4. Как коммуникационные барьеры (иерархические, семантические, психологические) снижают эффективность бизнес-процессов?
5. Какие современные модели коммуникации лучше всего описывают взаимодействие в виртуальных и гибридных бизнес-средах?
6. Как асинхронная и синхронная коммуникация влияют на скорость принятия управленческих решений?
7. Какова роль невербальной коммуникации в переговорах и деловой переписке?
8. Как измеряется эффективность внутренних коммуникаций в компании и какие КРІ используются?
9. Как корпоративная культура (иерархическая, клановая, рыночная) определяет успешность коммуникационного процесса?
10. Какие коммуникативные компетенции сотрудников напрямую связаны с конкурентоспособностью бизнеса?

#### Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что является ключевым отличием транзакционной модели коммуникации от линейной модели Шеннона-Уивера?

- а) Отсутствие обратной связи между участниками
- б) Одновременное выполнение участниками ролей отправителя и получателя
- в) Наличие только одного источника сообщения
- г) Игнорирование контекста коммуникации

2. Как в современных коммуникативных моделях трактуется понятие «шум»?

- а) Только физические помехи в канале связи
- б) Любое искажение смысла сообщения на любом этапе передачи
- в) Исключительно психологическое состояние отправителя
- г) Полное отсутствие сигнала на выходе

3. Что, согласно Ирвингу Гоффману, выполняет «фрейм» в процессе коммуникации?

- а) Заменяет вербальную часть сообщения
- б) Выступает в роли технического канала передачи данных
- в) Задает структуру ожиданий и контекст интерпретации сообщения
- г) Устраняет все семантические барьеры

4. Какой тип прочтения сообщения в модели кодирования/декодирования Стюарта Холла предполагает частичное согласие получателя с позицией отправителя с учетом собственного контекста?

- а) Доминантное прочтение
- б) Оппозиционное прочтение
- в) Согласованное (negotiated) прочтение
- г) Нулевое прочтение

5. Что в теории «спирали молчания» Э. Ноэль-Нойман заставляет человека отказаться от выражения непопулярного мнения?

- а) Отсутствие собственной точки зрения
- б) Боязнь социальной изоляции
- в) Недостаток фактической информации
- г) Высокая стоимость передачи сообщения

6. Как в современной коммуникативистике понимаются «аффордансы» применительно к цифровым платформам?

- а) Только технические ограничения канала связи
- б) Исключительно графические элементы интерфейса
- в) Возможности и ограничения среды, которые формируют поведение пользователей
- г) Количество участников коммуникации

7. Какое эго-состояние в транзакционном анализе Э. Берна отвечает за рациональную, логическую и фактологическую обработку информации?

- а) Родитель (контролирующий и заботливый)
- б) Взрослый
- в) Дитя (адаптивное и свободное)
- г) Тень

8. Что, согласно нейрокоммуникации, является главным драйвером уточнения коммуникации при возникновении несовпадения ожиданий?

- а) Увеличение громкости сообщения
- б) Ошибка прогноза (prediction error)
- в) Полное прекращение обмена сигналами
- г) Активация только слуховой коры

9. Какое преобразование претерпела модель «шести рукопожатий» С. Милгрэма при описании коммуникации в эпоху цифровых социальных сетей?

- а) Полная потеря актуальности из-за отсутствия связей
- б) Замена на модель «двух рукопожатий» за счет алгоритмических рекомендаций и кластеризации
- в) Увеличение числа необходимых шагов до десяти
- г) Сведение к модели одного рукопожатия

10. Что, согласно теории управления приватностью (Communication Privacy Management, CPM), является основной причиной конфликтов при пересылке скриншотов личной переписки?

- а) Слишком быстрая скорость передачи данных
- б) Невозможность зашифровать сообщение
- в) Нарушение согласованных границ доступа к личной информации
- г) Отсутствие технической возможности удалить сообщение

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия		
4	Свыше 80% правильных ответов.		Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.

2	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Эссе:

Тематика 1: «Необходимость пересмотра классических моделей коммуникации в условиях цифровой среды»

В работе раскройте сущность классических (линейной и транзакционной) моделей коммуникации, объясните причины недостаточности линейного подхода для описания современных цифровых взаимодействий, а также обоснуйте, почему учёт таких факторов, как шум, фреймы и аффордансы, становится обязательным. Сделайте вывод о значении современных моделей для повышения эффективности деловой и повседневной коммуникации.

Тематика 2: «Проблемы и перспективы применения нейрокоммуникативных подходов к описанию делового общения»

В работе рассмотрите основные трудности внедрения нейрокоммуникативных концепций (зеркальные нейроны, предсказательное кодирование) в практику анализа бизнес-коммуникации, возможные последствия игнорирования невербальных и прогностических механизмов при передаче сообщений, а также охарактеризуйте современные подходы к интеграции нейронаучных данных в коммуникативные модели. В заключение выскажите собственное мнение о путях совершенствования описания коммуникационного процесса с учётом достижений нейробиологии.

### Критерии оценивания эссе:

Критерии оценки	Балы	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами Поверхностное описание без конкретных примеров Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации Правила грамматики, орфографии и пунктуации соблюдены частично, но они не влияют на понимание текста Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие текста
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность текста

Логика ложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами Нарушена последовательность изложения, отсутствует логическая связь между частями текста
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора Частично оригинальные идеи, но присутствуют элементы шаблонного мышления Отсутствие оригинальности, использование шаблонных решений и подходов
Итого максимально:	5	

### Тема 1.3. Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации

#### Вопросы для опроса:

1. Что такое бизнес-коммуникации и каковы их основные функции в организации?
2. Какие виды бизнес-коммуникаций выделяют в современной деловой практике?
3. Каковы ключевые принципы эффективной организации бизнес-коммуникаций?
4. В чём разница между внутренними и внешними бизнес-коммуникациями?
5. Какие каналы передачи информации используются в бизнес-коммуникациях и как выбрать оптимальный?
6. Какова роль обратной связи в системе управления бизнес-коммуникациями?
7. Какие барьеры могут возникать в процессе бизнес-коммуникаций и как их преодолевать?
8. Как современные информационные технологии влияют на организацию бизнес-коммуникаций?
9. Какие этические нормы и стандарты регулируют деловое общение в бизнесе?
10. Как оценить эффективность системы бизнес-коммуникаций в организации?

#### Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать

	свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Контрольные задания:

Задание 1.

Вы работаете в отделе маркетинга крупной компании, которая планирует запуск нового продукта на рынок. В процессе подготовки к запуску вы заметили, что существует множество современных тенденций в области коммуникации, которые могут повлиять на успех вашего проекта. Например, растущее значение социальных сетей, необходимость прозрачности в общении с клиентами и использование контентного маркетинга.

Задание:

1. Определите три ключевых тенденции в области коммуникации, которые могут оказать наибольшее влияние на успех запуска продукта.
2. Укажите пять инструментов и/или каналов коммуникации, которые целесообразно использовать для реализации описанной стратегии.

Задание 2.

Проанализируйте и оцените эффективность коммуникационной стратегии компании, которая запускает новый продукт на рынок. Используйте данные, предоставленные ниже, чтобы провести расчеты и сделать обоснованные выводы.

Исходные данные

1. Бюджет на маркетинг: 100 000 долларов.

2. Распределение бюджета:

Социальные сети: 40%

Email-маркетинг: 20%

Контентный маркетинг (блог, видео и т.д.): 25%

Вебинары и мероприятия: 15%

3. Ожидаемая конверсия по каналам:

Социальные сети: 5%

Email-маркетинг: 10%

Контентный маркетинг: 8%

Вебинары: 15%

4. Ожидаемое количество людей, охваченных каждым каналом:

Социальные сети: 20 000 человек

Email-маркетинг: 10 000 человек

Контентный маркетинг: 15 000 человек

Вебинары: 2 000 человек

Задание:

1. Распределите бюджет на каждый канал коммуникации. Какой бюджет выделен на каждый из них.

2. Рассчитайте количество потенциальных клиентов, которые можно привлечь через каждый канал, исходя из ожидаемой конверсии.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Доклад:

Подготовка докладов « Менеджмент бизнес-коммуникаций: основные понятия, виды и принципы организации». Шесть групповых докладов с обсуждением.

Тематика докладов:

1. Основные понятия и сущность бизнес-коммуникаций в современной организации.
2. Виды бизнес-коммуникаций: внутренние и внешние, формальные и неформальные.
3. Принципы организации эффективных бизнес-коммуникаций.
4. Роль и значение обратной связи в системе управления бизнес-коммуникациями.
5. Барьеры в бизнес-коммуникациях и способы их преодоления.
6. Влияние цифровых технологий на организацию бизнес-коммуникаций.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Балы	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки,

		уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

## Раздел 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

### Тема 2.1 Организационная культура и коммуникация

#### Вопросы для опроса:

1. Как вы понимаете понятие «организационная культура»?
2. Какие элементы, по вашему мнению, формируют организационную культуру в вашей компании?
3. Как, на ваш взгляд, организационная культура влияет на эффективность внутренних коммуникаций?
4. Какие каналы коммуникации в вашей организации вы считаете наиболее эффективными?
5. Как часто вы получаете обратную связь от руководства и коллег?
6. Считаете ли вы, что в вашей компании поощряется открытое обсуждение проблем и идей?
7. Как вы оцениваете уровень доверия между сотрудниками и руководством?
8. Какие ценности, по вашему мнению, являются ключевыми для вашей организации?
9. Сталкивались ли вы с барьерами в коммуникации, связанными с особенностями корпоративной культуры?
10. Что, по вашему мнению, можно улучшить в системе коммуникаций вашей организации для укрепления корпоративной культуры?

#### Критерии оценивания опроса:

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

0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
---	--

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое организационная культура?

- а) Только официальные правила компании.
- б) Система ценностей, норм и моделей поведения, разделяемых сотрудниками организации.
- в) Количество сотрудников в компании.
- г) Финансовая отчётность предприятия.

Какой элемент не относится к основным компонентам организационной культуры?

- а) Ценности.
- б) Нормы поведения.
- в) Дресс-код.
- г) Символы и ритуалы.

Какова основная функция внутренних коммуникаций в организации?

- а) Только передача распоряжений руководства.
- б) Обеспечение эффективного взаимодействия между сотрудниками и подразделениями.
- в) Ведение внешней рекламы.
- г) Подготовка финансовой отчётности.

Что из перечисленного является примером формальной коммуникации?

- а) Обсуждение рабочих вопросов в столовой.
- б) Официальное совещание с повесткой дня и протоколом.
- в) Разговоры в курилке.
- г) Личные сообщения в мессенджере.

Какое влияние оказывает сильная организационная культура на коммуникации?

- а) Затрудняет обмен информацией.
- б) Способствует взаимопониманию и снижает количество конфликтов.
- в) Не оказывает никакого влияния.
- г) Делает коммуникации излишне формальными.

Что такое «неформальные коммуникации» в организации?

- а) Официальные приказы и распоряжения.
- б) Слухи, разговоры «в кулуарах», личные обсуждения.
- в) Годовые отчёты для акционеров.
- г) Электронные письма от руководства.

Какой барьер коммуникации чаще всего возникает из-за различий в организационной

культуре подразделений?

- а) Технический сбой оборудования.
- б) Различия в профессиональном сленге и ценностях.
- в) Отсутствие интернета.
- г) Слишком большой размер шрифта в письме.

Какова роль обратной связи в системе организационных коммуникаций?

- а) Она не нужна, если есть приказы.
- б) Позволяет оценить эффективность сообщения и скорректировать действия.
- в) Используется только для наказания сотрудников.
- г) Обязательна только для высшего руководства.

Что такое «корпоративные ценности»?

- а) Стоимость акций компании на бирже.
- б) Основные убеждения и принципы, определяющие поведение сотрудников.
- в) Список штрафов за нарушения.
- г) Технические характеристики продукции.

Каким образом лидер организации влияет на корпоративную культуру?

- а) Только через официальные документы.
- б) Своим личным примером, стилем общения и принимаемыми решениями.
- в) Он не оказывает никакого влияния.
- г) Исключительно через финансовые показатели.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия		
4	Свыше 80% правильных ответов.		Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	Свыше 50% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-1	Менее 50% правильных ответов.		Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Тест 2.

Типы коммуникаций в организации — это классификация способов обмена информацией, которые используются для достижения целей, координации действий и взаимодействия между участниками организационного процесса.

Установите соответствие между типами коммуникаций и их характеристиками (в каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую из правого столбца):

Тип коммуникации		Характеристика	
А	нисходящая	1	Обмен информацией между сотрудниками одного уровня.
Б	восходящая	2	Передача указаний, распоряжений, заданий от руководителей к подчиненным.
В	горизонтальная	3	Предоставление отчетов, обратной связи и предложений от подчиненных к руководителям.
Г	диагональная	4	Общение между сотрудниками разных уровней и подразделений в организации, обходящее формальные иерархические каналы.

Д	информационная	5	Вид общения, целью которого является передача полезной для адресата информации, которой он до этого не обладал.
		6	Обмен мнениями между партнерами по бизнесу.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Эффективная работа в команде требует профессиональных навыков и навыков взаимодействия с коллегами. Разные подходы к формированию команды и ситуативные факторы могут влиять на ее развитие и результативность.

Установите соответствие подхода к формированию команды с его характеристикой (в каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую из правого столбца):

Подход к формированию команды		Характеристика подхода	
А	комплексный подход	1	Основан на решении конкретной задачи, члены команды взаимодействуют в рамках поставленной цели.
Б	проектный подход	2	Упор делается на создание благоприятной атмосферы, развития межличностных отношений и доверия.
В	целевой подход	3	Формирование команды происходит посредством анализа всех внутренних и внешних факторов, влияющих на коллектив, нацелен на достижение максимальной синергии.
Г	социально-психологический подход	4	Команда формируется на основе общих интересов и ценностей, с акцентом на индивидуальные особенности каждого участника.
		5	Предполагает использование только внешних ресурсов.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Критерии оценивания теста на соответствие:

Балы	Описание критерия	
4	За каждый правильно установленный элемент соответствия начисляется 1 балл. Максимальное количество баллов – по числу пар соответствий.	Свыше 80% правильных ответов.
3		Свыше 70% правильных ответов.
2		Свыше 50% правильных ответов.
0-1		Менее 50% правильных ответов.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

## Тема 2.2. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка

Вопросы для опроса:

1. Как вы определяете маркетинговые коммуникации в контексте современного бизнеса?
2. Какие каналы маркетинговых коммуникаций вы считаете наиболее эффективными для достижения вашей целевой аудитории?
3. Как часто ваша компания проводит маркетинговые исследования, чтобы понять потребности клиентов?
4. Какие методы маркетинговых исследований (опросы, фокус-группы, аналитика и т. д.) вы считаете наиболее надёжными?

5. Как вы измеряете эффективность ваших маркетинговых коммуникационных кампаний?
6. Какую роль играет цифровой маркетинг в вашей общей коммуникационной стратегии?
7. Как вы используете результаты маркетинговых исследований для корректировки ваших маркетинговых коммуникаций?
8. С какими основными трудностями вы сталкиваетесь при проведении маркетинговых исследований?
9. Насколько важна обратная связь от клиентов при формировании ваших маркетинговых коммуникаций?
10. Какие тенденции в области маркетинговых коммуникаций и маркетинговых исследований вы считаете наиболее значимыми для будущего?

Критерии оценивания опроса:

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

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Контрольные задания:

Задание 1.

Проанализируйте и оцените эффективность коммуникационной стратегии компании, которая запускает новый продукт на рынок. Используйте данные, предоставленные ниже, чтобы провести расчеты и сделать обоснованные выводы.

Исходные данные

1. Средняя стоимость продукта: 50 долларов.
2. Ожидаемое количество потенциальных клиентов:  
Социальные сети: 1 000 человек  
Email-маркетинг: 1 000 человек  
Контентный маркетинг: 1 200 человек  
Вебинары: 300 человек
3. Ожидаемая конверсия по каналам:  
Социальные сети: 5%

Email-маркетинг: 10%  
Контентный маркетинг: 8%  
Вебинары: 15%

*Задание:*

1. Определите ожидаемую выручку от каждого канала.
2. Определите общую ожидаемую выручку от всех каналов.
3. Проанализируйте полученные данные: какие каналы наиболее эффективны с точки зрения ожидаемой выручки.

Задание 2.

Ваша компания разрабатывает новый продукт, который будет продаваться на международных рынках. Команда состоит из участников из разных стран с разнообразным культурным фоном, и вам необходимо обсудить ключевые аспекты проекта, включая целевую аудиторию, маркетинговую стратегию и дизайн продукта.

Основные участники коммуникации:

1. Менеджер проекта (США).
2. Маркетолог (Германия).
3. Дизайнер (Италия).
4. Разработчик (Индия).
5. Специалист по продажам (Китай).

Цели общения:

1. Обсуждение целевой аудитории.
2. Разработка маркетинговой стратегии.
3. Согласование дизайна.
4. Определение технических требований.

*Задание:*

1. Укажите четыре ожидаемых результата по итогам обсуждения проекта в межкультурной команде.
2. Укажите четыре эффективных метода коммуникации для обеспечения согласованности в дизайне продукта между членами команды с различными культурными фонами.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Эссе:

Тема 1: Взаимосвязь маркетинговых коммуникаций и маркетинговых исследований

В своем эссе раскройте сущность маркетинговых коммуникаций и маркетинговых исследований. Объясните, почему проведение маркетинговых исследований является необходимой предпосылкой для разработки эффективной коммуникационной стратегии. Проанализируйте, как результаты исследований влияют на выбор коммуникационных каналов, сообщений и целевой аудитории. Сделайте вывод о значимости данной взаимосвязи для достижения бизнес-целей.

Тема 2: Современные вызовы и перспективы в области маркетинговых коммуникаций

и маркетинговых исследований

В своем эссе рассмотрите основные вызовы, с которыми сталкиваются компании в сфере маркетинговых коммуникаций и маркетинговых исследований в современной цифровой среде. Охарактеризуйте проблемы информационной перегрузки, необходимости быстрой адаптации к изменяющемуся поведению потребителей и сложности измерения возврата инвестиций (ROI). В заключении выразите собственное мнение о будущем развитии этих областей и путях улучшения интеграции исследований и коммуникаций для достижения успеха в бизнесе.

Критерии оценивания эссе:

Критерии оценки	Балы	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами Поверхностное описание без конкретных примеров Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации Правила грамматики, орфографии и пунктуации соблюдены частично, но они не влияют на понимание текста Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие текста
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность текста
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами Нарушена последовательность изложения, отсутствует логическая связь между частями текста
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора Частично оригинальные идеи, но присутствуют элементы шаблонного мышления Отсутствие оригинальности, использование шаблонных решений и подходов
Итого максимально:	5	

### Тема 2.3. Управление коммуникационными проектами. Информационные связи.

Вопросы для опроса:

1. Дайте определение понятию «Управление коммуникациями проекта».
2. Какие виды информации существуют?
3. Каковы характеристики классификации информации?
4. Кто является основными пользователями проектной информации?
5. Какие процессы включает в себя функция управления информацией?

6. Что понимается под «информационными технологиями»?
7. Информационная система — это ...
8. Что входит в инструментарий информационных технологий?
9. Какова классификация информационных систем?
10. Информационная система управления проектами — это ...

Критерии оценивания опроса:

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

0\* - в журнал академической группы не выставляется

#### Доклад:

Подготовка докладов «Стратегические взаимодействия крупных фирм как объект антимонопольного регулирования». Три групповых докладов с обсуждением.

#### Тематика докладов:

1. Информационно-психологические каналы коммуникации с персоналом.
2. Роль коммуникаций в формировании корпоративной культуры.
3. Компоненты информационной составляющей «уважение к личности».

#### Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении

обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Балы	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

Контрольные задания:

Задание 1.

*Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ (время выполнения 10 мин.).*

Вы работаете в команде, занимающейся разработкой нового продукта. В процессе работы возникают разногласия по поводу дизайна и функциональности продукта. Ваша задача — понять, как разные формы спора, такие как дискуссия и полемика, могут быть использованы для решения этих разногласий.

*Задание:*

1. Охарактеризуйте различия между дискуссией и полемикой как формами спора, опираясь на цели и методы, используемые в каждой из них
2. Приведите по два примера ситуаций, где уместно использовать каждый вид спора.

Задание 2.

Вы работаете в компании, которая недавно завершила внедрение новой стратегии управления проектами. Ваша команда состоит из сотрудников с различным опытом работы и разными подходами к взаимодействию. Ранее в компании существовали проблемы с коммуникацией, которые негативно сказывались на выполнении проектов. Ваша задача — проанализировать, как организационная культура влияет на коммуникацию в проектах и выявить ситуации, в которых определенные типы культуры могут либо способствовать, либо препятствовать эффективному взаимодействию.

*Задание:*

1. Раскройте, как влияет организационная культура на коммуникации в проектах.
2. Приведите три примера ситуаций, когда определенный тип организационной культуры может способствовать или препятствовать эффективным коммуникациям (в организациях с культурой сотрудничества; в организациях с сильной иерархической структурой; в организациях с сильным акцентом на индивидуальные достижения).

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.

3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Раздел 3. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

#### Тема 3.1. Внутриличностная и межличностная деловая коммуникация

##### Вопросы для опроса:

1. Что такое внутриличностная коммуникация и какова её роль в профессиональной деятельности?
2. Как самооценка и самовосприятие влияют на эффективность внутриличностных коммуникаций?
3. В чём заключается разница между внутриличностной и межличностной коммуникацией в бизнесе?
4. Какие основные барьеры мешают эффективному межличностному общению в рабочей среде?
5. Как навыки активного слушания способствуют улучшению межличностных коммуникаций?
6. Почему обратная связь считается ключевым элементом межличностного взаимодействия в организации?
7. Как эмоциональный интеллект влияет на качество деловых коммуникаций?
8. Какие вербальные и невербальные средства используются в межличностных бизнес-коммуникациях?
9. Как внутриличностные конфликты могут отражаться на межличностном общении с коллегами?
10. Почему важно развивать как внутриличностные, так и межличностные коммуникативные навыки для успешной карьеры?

##### Критерии оценивания опроса:

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

	излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое внутриличностная коммуникация?

- а) Общение между двумя и более людьми.
- б) Процесс обмена информацией с помощью технических средств.
- в) Внутренний диалог человека с самим собой, размышления и самооценка.
- г) Официальное совещание с протоколом.

Какой из перечисленных навыков является ключевым для эффективной межличностной коммуникации?

- а) Умение быстро печатать на клавиатуре.
- б) Способность к активному слушанию и эмпатии.
- в) Знание иностранных языков.
- г) Владение программами для создания презентаций.

Что из перечисленного является примером невербальной межличностной коммуникации?

- а) Текст официального письма.
- б) Жесты, мимика, интонация голоса во время разговора.
- в) Повестка дня совещания.
- г) Электронное сообщение по электронной почте.

Как внутриличностный конфликт может повлиять на межличностное общение на работе?

- а) Он всегда улучшает отношения с коллегами.
- б) Он может привести к раздражительности, снижению эффективности и конфликтам с окружающими.

в) Он не оказывает никакого влияния на рабочие процессы.

г) Он способствует более быстрому принятию решений.

В чём заключается основная цель обратной связи в межличностной деловой коммуникации?

- а) Выразить личную неприязнь к собеседнику.
- б) Убедиться, что сообщение было понято правильно, и скорректировать дальнейшие действия.

в) Прервать собеседника и высказать своё мнение.

г) Избежать дальнейшего обсуждения темы.

Какова роль эмоционального интеллекта в межличностных коммуникациях?

- а) Он нужен только для работы в творческих профессиях.
- б) Он помогает понимать свои и чужие эмоции, управлять ими для построения эффективных отношений.

в) Он заключается в умении скрывать все эмоции.

г) Он не имеет отношения к деловому общению.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия			
4	Свыше 80% ответов.	80%	правильных	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% ответов.	70%	правильных	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	Свыше 50% ответов.	50%	правильных	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-1	Менее 50% ответов.	50%	правильных	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Тест 2.

Культурные различия могут оказывать значительное влияние на ведение бизнеса и управление проектами в разных странах, так как они формируют уникальные подходы к взаимодействию, принятию решений, коммуникации и управлению временем. Понимание этих различий становится ключевым фактором для успешной международной деятельности и эффективного сотрудничества между командами, расположенными в различных регионах.

Установите соответствие между страной и особенностью ведения бизнеса (в каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую из правого столбца):

Страна		Особенности ведения бизнеса	
А	США	1	Важность статуса, ориентация на качество, а не на скорость работы.
Б	Франция	2	Акцент на достижениях и выполнении, индивидуализм, прагматичность.
В	Китай	3	Приоритет коллективизма, важность личных связей, избегание открытых конфликтов.
Г	Саудовская Аравия	4	Эмоциональный подход к работе, неторопливость, влияние религиозных убеждений.
		5	Ориентация на долгосрочные отношения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Разные стили поведения в конфликтной ситуации могут существенно влиять на исход конфликта, определяя, каким образом будет разрешена возникшая проблема. Каждый стиль характеризуется уникальными подходами к взаимодействию с другими участниками конфликта, что в свою очередь может повлиять как на эмоциональное состояние сторон, так и на долговременные отношения между ними.

Установите соответствие между стилем поведения в конфликтной ситуации и его характеристикой (в каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую из правого столбца):

Стиль поведения		Характеристика	
А	соревнование	1	Стиль, направленный на поиск взаимовыгодного решения и удовлетворение интересов обеих сторон.
Б	уклонение	2	Стиль, характеризующийся игнорированием конфликта и избеганием участия в его разрешении.
В	приспособление	3	Стиль, при котором человек стремится выиграть любой ценой, даже в ущерб отношениям.
Г	сотрудничество	4	Стиль, предполагающий уступку своих интересов ради сохранения хороших отношений с оппонентом.
Д	компромисс	5	Стиль, при котором обе стороны идут на взаимные

			уступки.
		6	Стиль, при котором используется только авторитарный метод.

*Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:*

А	Б	В	Г	Д

**Критерии оценивания теста на соответствие:**

Балы	Описание критерия	
4	За каждый правильно установленный элемент соответствия начисляется 1 балл. Максимальное количество баллов – по числу пар соответствий.	Свыше 80% правильных ответов.
3		Свыше 70% правильных ответов.
2		Свыше 50% правильных ответов.
0-1		Менее 50% правильных ответов.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Контрольные задания:

Задание 1.

Представьте, что вы – руководитель проекта в компании, которая стремится улучшить свои процессы управления проектами. В последнее время команда сталкивается с различными трудностями: затягиванием сроков, недостаточной коммуникацией, а также сложностями в координации задач между участниками. В связи с этим, руководство решило внедрить новый подход к управлению проектами, который, хотя и требует изменений в привычном рабочем процессе, обещает повысить эффективность и результативность работы команды в долгосрочной перспективе.

Ваша задача состоит в том, чтобы подготовить и провести встречу с командой, на которой вы будете убеждать своих коллег в необходимости и целесообразности этого нового подхода. Вы должны подготовить аргументы, которые помогут вам донести до команды преимущества изменений, акцентируя внимание на их долгосрочной ценности.

*Задание:*

1. Укажите три аргумента, которые вы используете для убеждения команды, делая акцент на их коммуникационную ценность.

2. Укажите четыре метода, которые обеспечат эффективную коммуникацию в команде при внедрении нового подхода к управлению проектом,

Задание 2

Вы — менеджер по персоналу. В вашу компанию пришла молодая способная женщина, которая хочет стать торговым агентом. Уровень её квалификации значительно выше, чем у мужчин-соискателей на эту должность. Но приём её на работу неизбежно вызовет негативную реакцию со стороны некоторых ваших торговых агентов, среди которых нет женщин, а также может вызвать недовольство у некоторых важных клиентов фирмы.

Постановка задачи: Возьмёте ли вы эту женщину на работу? Почему?

Задание 3

Ваша компания производит 5000 компьютеров. Чтобы активно противостоять конкурентам, вам необходимо решить задачу:

— Либо снизить цену на продукцию на 10%. Тогда ваш доход от продажи каждого компьютера снизится с 300 до 200 долларов США.

— Либо увеличить расходы на рекламу и расширить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные расходы на единицу продукции вырастут со 100 до 150 долларов, а расходы на сбыт — с 50 до 120 долларов.

Вам необходимо:

Определить факторы, которые будут учитываться при принятии решения, и список альтернатив.

Рассчитать рентабельность.

Принять единственное решение.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Тема 3.2. Межкультурная деловая коммуникация

Вопросы для опроса:

1. Дайте определение понятию «связи с общественностью» (PR).
2. Как возникла деятельность PR?
3. Каковы цели и подцели PR?
4. Чем «связи с общественностью» не являются?
5. На каких принципах основана работа системы PR?
6. Каковы подцели PR-деятельности?
7. Что означает антиреклама?
8. Какие функции должна выполнять PR-служба на предприятии или PR-фирмы на рынке в целом?
9. Приведите примеры необходимости использования PR в современном бизнесе.
10. Каковы задачи системы PR?
11. Что представляют собой специальные мероприятия в системе PR?
12. В чем заключается основа отношений с прессой?
13. Определите критерии отбора средств массовой информации (СМИ).
14. Обоснуйте необходимость защиты информации при коммуникации с проектом.

Критерии оценивания опроса:

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

	излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Контрольные задания:

#### Задание 1.

Вы владеете компанией по продаже бытовой химии. Неожиданно рядом с вами открывается новая компания, которая также продаёт бытовую химию. Она находится в здании по соседству. Новая фирма устанавливает цены на свои товары ниже ваших. В этой ситуации вам необходимо быстро и оперативно принять решение, чтобы не потерять своих клиентов.

Задача: Принять административное решение по выходу из сложившейся управленческой ситуации.

Каковы будут ваши действия?

Будет ли принятое вами решение осуществляться в условиях риска, определённости или неопределённости?

Что представляют собой эти условия риска (определённости, неопределённости)?

#### Задание 2

Кредитная организация получила заявку на выдачу краткосрочного (на один год) кредита в размере 20 000 долларов под 13% годовых. Статистика показывает, что вероятность невозврата средств составляет 4%. Существует альтернативный вариант вложения денежных средств со 100% гарантией возврата, но под 7% годовых.

Вопрос: Стоит ли выдавать кредит, если в качестве критерия оптимального решения рассматривается максимальный доход?

### Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

### Доклад:

Подготовка докладов «Правовые механизмы стимулирования конкуренции в современной рыночной экономике». Три групповых докладов с обсуждением.

#### Тематика докладов:

1. Предпосылки внедрения и место PR в структуре различных предприятий.
2. Сущность, цели, функции PR.
3. Использование PR-технологий в современном бизнесе.

#### Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет

включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

#### Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Балы	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

### Тема 3.3. Международная коммуникация и глобальный рынок

#### Вопросы для опроса:

Каковы особенности работы в США?

1. В чем разница между работой во Франции и работой в США?
2. Каких предостережений следует придерживаться при работе с французами?
3. Каковы особенности работы в Китае?
4. Какова работа в Саудовской Аравии?
5. Какие факторы влияют на ведение международных проектов?
6. Каковы особенности взаимодействия между различными культурами?

#### Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и

	языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является основной характеристикой глобального рынка?

- а) Ограниченность торговли рамками одного региона.
- б) Взаимосвязь и взаимозависимость национальных экономик, свободное перемещение товаров, услуг и капитала.
- в) Отсутствие конкуренции между странами.
- г) Полная изоляция национальных производителей.

Какое понятие описывает процесс приспособления продукта, рекламы или методов ведения переговоров к особенностям другой культуры?

- а) Глобализация.
- б) Адаптация.
- в) Стандартизация.
- г) Диверсификация.

Что такое «кросс-культурная коммуникация» в международном бизнесе?

- а) Общение между сотрудниками одного отдела.
- б) Взаимодействие представителей разных культур, требующее учёта различий в ценностях, нормах и языке.
- в) Использование только английского языка в деловой переписке.
- г) Проведение видеоконференций.

4. Какой из перечисленных факторов относится к «невидимым» барьерам в международных коммуникациях?

- а) Таможенные пошлины.
- б) Различия в менталитете, невербальном языке и отношении ко времени.
- в) Географическое расстояние.
- г) Разница в часовых поясах.

5. Какова основная цель адаптации маркетинговых коммуникаций для выхода на зарубежный рынок?

- а) Снизить затраты на рекламу.
- б) Сделать сообщение понятным, приемлемым и эффективным для местной целевой аудитории.

- в) Использовать один и тот же рекламный ролик во всех странах.
- г) Полностью скопировать стратегию конкурентов.

Что такое «этноцентризм» в контексте международного бизнеса?

- а) Уважение к чужой культуре.
- б) Склонность рассматривать свою культуру как превосходящую и единственно верную.
- в) Изучение иностранных языков.
- г) Создание мультинациональных команд.

Какой стиль ведения переговоров обычно характеризуется как «жесткий» и ориентированный на сделку?

- а) Японский.
- б) Арабский.
- в) Американский.
- г) Шведский.

Какую роль играет невербальная коммуникация (жесты, мимика) в международном общении?

- а) Она не имеет значения при наличии переводчика.
- б) Один и тот же жест может иметь совершенно разное, вплоть до противоположного, значение в разных культурах.
- в) Она везде понимается одинаково.
- г) Её значение постоянно растёт, вытесняя вербальное общение.

Что является ключевым фактором успеха компании на глобальном рынке?

- а) Игнорирование культурных различий для экономии ресурсов.
- б) Способность эффективно выстраивать коммуникации с партнёрами и потребителями из разных стран с учётом их специфики.
- в) Производство самого дешёвого товара.
- г) Наличие офиса в столице своей страны.

Что такое «локализация» продукта или услуги?

- а) Перевод упаковки на иностранный язык без учёта культурных особенностей.
- б) Глубокая адаптация продукта под требования и ожидания конкретного местного рынка (язык, дизайн, функциональность).
- в) Продажа стандартного продукта по всему миру без изменений.
- г) Создание нового продукта с нуля.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-1	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

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

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КЗР составляет 15 (пятнадцать) баллов.

Наименование контрольной знаний по разделу	Максимальное количество баллов за работу в рамках КЗР, которое может набрать студент
КЗР 1	5
КЗР 2	5
КЗР 3	5
Итого:	15

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

**КЗР-1.**

**Раздел 1.**

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается один правильный ответ из предложенных вариантов.

Что в современной теории коммуникации понимается под «шумом» (коммуникативными помехами)?

- а) Громкий звук в помещении во время переговоров
- б) Любой фактор, искажающий смысл сообщения на пути от отправителя к получателю
- в) Официальный запрет на передачу информации
- г) Избыточное количество каналов связи

Какой из перечисленных подходов к описанию коммуникационного процесса делает акцент на общей системе значений, символов и культурного контекста?

- а) Механистический (линейный)
- б) Психологический (бихевиористский)
- в) Деятельностный (прагматический)
- г) Семиотический (знаковый)

Согласно модели коммуникации К. Шеннона и У. Уивера, какой элемент является обязательным для устранения неопределенности в канале связи?

- а) Обратная связь
- б) Кодирование
- в) Источник шума
- г) Избыточность (редундантность) сообщения

Что в первую очередь обеспечивает эффективность коммуникации в деловой среде?

- а) Использование большого количества профессионального жаргона
- б) Достижение понимания и запланированного изменения поведения получателя
- в) Быстрая передача информации без учета ее достоверности
- г) Строгое соблюдение формальной иерархии при передаче сообщений

Какой тип коммуникации в организации характеризуется как неформальный, возникающий спонтанно и основанный на личных отношениях?

- а) Нисходящая вертикальная
- б) Восходящая вертикальная
- в) Горизонтальная
- г) Диагональная «виноградная лоза» (grapevine)

Принцип «достаточной полноты» в управлении бизнес-коммуникациями означает:

- а) Сообщение должно быть максимально длинным и детальным
- б) Информация должна содержать все необходимые факты, но без излишней второстепенной информации
- в) Каждый сотрудник должен получать всю информацию организации
- г) Сообщение должно передаваться одновременно по всем доступным каналам

Что из перечисленного относится к барьерам бизнес-коммуникации на семантическом уровне?

- а) Разница в статусе между начальником и подчиненным
- б) Несовпадение значений слов и терминов у отправителя и получателя
- в) Отсутствие технической возможности связаться (нет интернета)
- г) Эмоциональное возбуждение одного из участников диалога

В контексте управления бизнес-коммуникациями, какой тип обратной связи считается наиболее ценным для корректировки процесса?

- а) Подтверждение получения сообщения без оценки («Понял, принял»)
- б) Отрицательная обратная связь, указывающая на отклонение от цели
- в) Любая реакция, выраженная невербально (мимика, жесты)
- г) Положительная обратная связь только с похвалой

Ключевое отличие транзакционной модели коммуникации от линейной заключается в том, что:

- а) В ней отсутствует понятие обратной связи
- б) Участники одновременно выступают и как отправители, и как получатели, влияя друг на друга
- в) Она работает только при использовании письменной речи
- г) Она предполагает обязательное наличие посредника

Какой принцип организации бизнес-коммуникаций требует, чтобы каждый сотрудник четко знал, кому он подчиняется и кому может адресовать свое сообщение?

- а) Принцип доступности (открытости)
- б) Принцип оперативности
- в) Принцип единоначалия (или иерархичности)
- г) Принцип адаптивности к аудитории

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия		
5	Свыше 80% правильных ответов.		Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
4	Свыше 70% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
3	Свыше 50% правильных ответов.		Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.

0-2	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.
-----	-------------------------------	---

0\* - в журнал академической группы не выставляется

## **КЗР – 2.**

### **Раздел 2.**

#### Контрольные задания:

##### Задание 1

В компании «Гамма», работающей в сфере IT-услуг, сложилась закрытая иерархическая культура. Руководители отделов передают указания подчиненным только через формальные приказы, не допуская обратной связи. Сотрудники не имеют возможности высказывать идеи по улучшению процессов. Внутренние коммуникации строятся по принципу «сверху вниз», горизонтальные связи между отделами отсутствуют. В результате — высокая текучка кадров, задержки в выполнении проектов и утечка ценной информации (сотрудники не идентифицируют себя с компанией и делятся данными с конкурентами).

Необходимо:

Определить, какой тип организационной культуры (по Камерону — Куинну или иной классификации) сложился в компании «Гамма». Обоснуйте ответ.

Указать, какие признаки дисфункциональной внутренней коммуникации проявляются в данной ситуации.

Назвать возможные последствия такой культуры и коммуникации для репутации компании и её операционной эффективности.

Предложить меры по изменению организационной культуры и налаживанию эффективных коммуникаций (не менее трёх конкретных шагов).

##### Задание 2

Компания «Дельта» вывела на рынок новый сок под брендом «ФрутЛайф». При этом в рекламной кампании использовала слоган «Лучший сок по версии независимых экспертов», не имея результатов реальных маркетинговых исследований или экспертных опросов. Также компания провела собственный онлайн-опрос среди 20 своих сотрудников и представила его итоги как «общероссийское исследование предпочтений потребителей». Конкуренты обнаружили, что «ФрутЛайф» по составу идентичен их продукту, но в рекламе утверждается об «уникальной формуле».

Необходимо:

Определить, какие принципы этических маркетинговых коммуникаций и маркетинговых исследований были нарушены компанией «Дельта».

Указать, какие конкретные формы недобросовестной конкуренции и введения потребителей в заблуждение присутствуют в данной ситуации.

Объяснить, какие риски возникают для самой компании «Дельта» (репутационные, юридические, финансовые) в результате таких действий.

Предложить меры государственного и отраслевого реагирования (органы, возможные санкции, рекомендации).

##### Задание 3

Корпорация «Омега» запускает крупный коммуникационный проект по внедрению внутренней цифровой платформы для обмена знаниями между 10 филиалами в разных часовых поясах. Проектный менеджер не назначил ответственных за информационные потоки между отделами, не определил регламенты передачи данных и не создал единую систему документооборота. Информация дублируется хаотично по электронной почте, мессенджерам и телефонным звонкам. В результате — срывы сроков, потеря версий файлов,

конфликты между сотрудниками из-за разночтений в инструкциях, часть важных решений не доведена до исполнителей.

Необходимо:

Определить, какие элементы управления коммуникационным проектом были упущены (с опорой на модели: коммуникационные роли, каналы, обратная связь, информационные узлы).

Указать, какие виды информационных связей (вертикальные, горизонтальные, формальные, неформальные, прямые, косвенные) оказались нарушены или отсутствуют.

Назвать возможные последствия для реализации проекта и для организационного климата в компании.

Предложить конкретные меры по налаживанию информационных связей и коммуникационного менеджмента в проекте (не менее четырёх практических рекомендаций: матрица ответственности, регламент, выбор каналов, контроль).

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
5	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
4	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
3	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-2	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

**КЗР – 3.**

**Раздел 3.**

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один правильный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что изучает интраперсональная (внутриличностная) коммуникация в контексте бизнеса?

- а) Обмен информацией между отделами одной компании.
- б) Внутренний диалог человека, его самооценка и рефлексия перед принятием решений.
- в) Переговоры между двумя разными компаниями.
- г) Общение между руководителем и подчиненным.

Какой тип коммуникации возникает, когда менеджер из московского офиса обсуждает бюджет с коллегой из лондонского офиса, находясь в одном здании?

- а) Международная коммуникация.
- б) Внутриличностная коммуникация.
- в) Межкультурная коммуникация (внутри одной страны, но с разным опытом).
- г) Межличностная коммуникация без культурного контекста.

Согласно теории Эдварда Холла, как называется культура, в которой большая часть информации передается через невербальные сигналы, контекст и статус, а не через прямые

слова?

- а) Низкоконтекстная культура.
- б) Индивидуалистическая культура.
- в) Высококонтекстная культура.
- г) Монохронная культура.

В какой из перечисленных стран деловая культура является преимущественно монохронной (время = деньги, строгое расписание, одна задача за раз)?

- а) Египет.
- б) Бразилия.
- в) Германия.
- г) Саудовская Аравия.

Ваша компания выходит на глобальный рынок. Что из перечисленного является наиболее критичным для успеха в международной коммуникации?

- а) Идеальное знание английского языка всеми сотрудниками.
- б) Глубокая толерантность к неопределенности и культурная эмпатия.
- в) Строгое соблюдение законов только страны базирования компании.
- г) Использование единого шаблона презентаций для всех стран.

Эффективная межличностная деловая коммуникация (Interpersonal Business Communication) подразумевает:

- а) Отправку массовой рассылки всем клиентам.
- б) Активное слушание, обратную связь и адаптацию сообщения к собеседнику.
- в) Использование исключительно письменных приказов.
- г) Запрет на невербальное общение для избежания ошибок.

Что такое «культурный шок» в международном бизнесе?

- а) Радость от знакомства с новыми традициями.
- б) Состояние тревоги и дезориентации из-за потери привычных сигналов общения в новой культуре.
- в) Повышение цен на местном рынке.
- г) технический сбой в системе видеоконференцсвязи.

В культурах с дистанцией власти (Power Distance — по Г. Хофстеде), например, в Малайзии или Мексике, подчиненный скорее всего:

- а) Открыто спорит с руководителем на совещании.
- б) Обращается к начальнику по имени и на «ты».
- в) Ожидает, что руководитель будет принимать решения единолично и указывать, что делать.
- г) Игнорирует иерархию ради эффективности.

Вы ведете переговоры с японской компанией. Японская сторона часто использует фразу «We will think about it» (Мы подумаем) и молчит после вашего предложения. Это скорее всего означает:

- а) Они не понимают английский язык.
- б) Они согласны со всеми вашими условиями.
- в) Вежливый отказ или необходимость долгого внутреннего согласования (нэмаваси), несогласие прямо не выражают.
- г) Они ждут, что вы повысите цену.

Глобализация рынка (Global Marketplace) приводит к тому, что:

- а) Все национальные деловые стили становятся одинаковыми.

б) Компании могут игнорировать местные культурные особенности, используя универсальные стратегии.

в) Возрастает потребность в кросс-культурной компетентности даже при работе внутри своей страны.

г) Устная коммуникация полностью заменяется письменной в международном формате.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
5	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
4	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
3	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-2	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

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

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

### 1.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

## Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВОМ

**Тема 1.1. Современные подходы к описанию коммуникативного процесса. УК-5.2, ПК-1.2, ПК-2.8.**

### 1. Задания открытого типа

#### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Перечислите ключевые отличия линейной модели коммуникации (Шеннон–Уивер) от интерактивной модели (Шрамм)	

№ п.п.	Вопрос	Ответ
2.	Что в современных моделях коммуникации означает понятие «шум» (noise) и какие новые виды шума появились в цифровой среде?	

## 1.2. Контрольные задания

### Задание 1.

Составьте таблицу на тему: «Линейные, интерактивные и транзакционные модели коммуникации: общее и особенное».

Необходимо сравнить не менее чем по 5 критериям:

- понимание роли отправителя и получателя;
- наличие обратной связи;
- учёт контекста и среды;
- трактовка одновременности передачи/приёма сообщений;
- применимость к цифровым коммуникациям (соцсети, мессенджеры).

### Задание 2.

В компании внедрили новую корпоративную систему коммуникации, основанную на транзакционной модели. Однако сотрудники продолжают жаловаться на недопонимание: одни считают, что достаточно отправить сообщение в чат, другие — что нужно обязательно созваниваться. Руководитель отдела коммуникаций утверждает, что «шума в канале нет, значит, проблема не в модели».

Необходимо:

1. Определить, какое именно ограничение классических моделей (линейной или интерактивной) игнорирует руководитель.
2. Указать, какие элементы современных подходов (например, совместное конструирование смысла, роль фреймов, культурный контекст) могли быть упущены.
3. Назвать подход/модель (например, транзакционную или модель У. Эко), которая лучше объясняет возникновение проблемы.
4. Объяснить, какие практические меры следует принять для выравнивания коммуникации с учётом современных подходов.

## 2. Задания комбинированного типа

### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Исследователь утверждает, что в социальных сетях отправитель и получатель постоянно меняются ролями, а сообщения создаются совместно. Какую модель коммуникации он фактически описывает? Варианты ответов: а) линейную модель (Шеннон–Уивер); б) транзакционную модель.		
2.	В процессе переписки в мессенджере		

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	<p>пользователь использовал мем, который собеседник понял противоположным образом. Согласно современным подходам, это произошло из-за:</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>а) отсутствия сигнала «конец сообщения»;</p> <p>б) различий в интерпретационных кодах и контексте получателя.</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

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

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какая из моделей коммуникации в наибольшей степени учитывает одновременность отправления и получения сообщений участниками?

- а) Линейная модель Шеннона–Уивера
- б) Модель Лассуэлла
- в) Транзакционная модель
- г) Модель «источник–шум–приёмник»

2. Что из перечисленного является ключевым отличием современных подходов (например, теории кодирования/декодирования С. Холла) от классических линейных моделей?

- а) Сообщение всегда доходит без потерь
- б) Акцент на том, что значение может быть декодировано иначе, чем задумано отправителем
- в) Отрицание необходимости обратной связи
- г) Признание только одного правильного толкования текста

3. Какой современный подход к коммуникации акцентирует внимание на «шумах отношений» (status noise, power distance) и социальном контексте?

- а) Кибернетическая модель
- б) Социоконструктивистский подход и модель У. Эко
- в) Математическая теория коммуникации
- г) Модель «волшебной пули»

4. Какое из утверждений соответствует транзакционной модели коммуникации (Барнлунд, 1970)?

- а) Коммуникация — это односторонняя передача информации
- б) Смысл создаётся участниками одновременно и непрерывно
- в) Обратная связь возникает только после полного окончания сообщения
- г) Контекст не влияет на интерпретацию сообщения

5. Согласно современным коммуникационным моделям, феномен «эхо-камер» в социальных сетях объясняется преимущественно:

- а) отсутствием канала передачи
- б) избыточным кодированием сообщений

- в) влиянием селективной экспозиции и социального контекста на декодирование
- г) низкой скоростью передачи данных

**Тема 1.2. Коммуникационный процесс и эффективность бизнес-среды. УК – 5.2, ПК-2.8, ПК-3.5**

*1. Задания открытого типа*

1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Сущность коммуникационного процесса в бизнес-среде	
2.	Факторы, влияющие на эффективность коммуникаций в организации	

1.2. Контрольные задания

Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Вербальная и невербальная коммуникация в бизнесе: общее и особенное»

Необходимо сравнить не менее чем по 5 критериям:

- средство передачи информации;
- роль в деловом общении;
- степень формальности;
- влияние на доверие в бизнес-среде;
- примеры в переговорном процессе.

Задание 2.

В крупной компании менеджер отправил подчиненным электронное письмо с важным указанием, но большинство сотрудников неправильно поняли задание. В ходе разбирательства выяснилось, что письмо содержало двусмысленные формулировки, отсутствовала обратная связь, а выбор канала коммуникации не соответствовал срочности задачи.

Необходимо:

1. Определить, какие элементы коммуникационного процесса были нарушены.
2. Указать, какие барьеры коммуникации проявились в данной ситуации.
3. Назвать способы повышения эффективности коммуникации в организации.
4. Объяснить, как наличие обратной связи могло бы изменить результат.

*2. Задания комбинированного типа*

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Руководитель регулярно отправляет распоряжения только через мессенджер, не учитывая, что часть сотрудников предпочитает устные инструкции. В результате задания срываются. Как можно оценить такую ситуацию? а) это нормальная практика, сотрудники должны адаптироваться;		

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	б) это пример неэффективного выбора канала коммуникации, снижающего эффективность бизнес-среды.		
2.	<p>На совещании один из участников постоянно смотрит в телефон, перебивает докладчика и задает вопросы не по теме. Что наиболее точно характеризует данную ситуацию?</p> <p>а) это не влияет на бизнес-среду, так как главное — содержание речи;</p> <p>б) это проявление коммуникативных барьеров, снижающих эффективность взаимодействия.</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что понимается под коммуникационным процессом в бизнес-среде?

- а) Только устные переговоры между руководителями
- б) Процесс обмена информацией между участниками делового взаимодействия
- в) Исключительно письменные приказы и распоряжения
- г) Техническое обеспечение связи в офисе

2. Какое из перечисленного является барьером эффективной коммуникации в организации?

- а) Использование профессионального жаргона без его пояснения подчиненным
- б) Проведение регулярных совещаний
- в) Наличие обратной связи от сотрудников
- г) Выбор нейтрального делового тона в переписке

3. Какой элемент коммуникационного процесса наиболее важен для повышения эффективности бизнес-среды?

- а) Кодирование информации
- б) Выбор канала передачи
- в) Обратная связь
- г) Длина сообщения

4. Что из перечисленного может повысить эффективность деловых коммуникаций?

- а) Увеличение объема информации без структурирования
- б) Использование только одного канала связи (например, email)
- в) Учет психологических особенностей собеседников и выбор адекватного стиля общения
- г) Замена всех устных коммуникаций письменными без исключений

### **Тема 1.3. Управление бизнес-коммуникациями: основные понятия, виды и принципы организации. ПК-1.2, ПК-2.8.**

#### 1. Задания открытого типа

### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте содержание понятия «управление бизнес-коммуникациями»	
2.	Перечислите основные принципы организации эффективных бизнес-коммуникаций	

### 1.2. Контрольные задания

#### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Внутренние и внешние бизнес-коммуникации: сравнительный анализ»

Необходимо сравнить не менее чем по 5 критериям:

- цель коммуникаций;
- целевая аудитория;
- каналы передачи информации;
- степень формальности;
- влияние на эффективность бизнес-среды.

#### Задание 2.

В организации произошел конфликт между двумя отделами из-за несогласованности в реализации проекта. Руководитель компании заметил, что информация передается искаженно, отсутствует единый регламент коммуникаций, а сотрудники не знают, к кому обращаться по рабочим вопросам.

Необходимо:

1. Определить, какие виды бизнес-коммуникаций нарушены в данной ситуации.
2. Указать, какие принципы организации коммуникаций были проигнорированы.
3. Назвать инструменты управления бизнес-коммуникациями, которые помогли бы избежать конфликта.
4. Объяснить, как внедрение коммуникационной политики организации повысило бы эффективность взаимодействия.

### 2. Задания комбинированного типа

#### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	В компании действует неформальная коммуникационная сеть, через которую распространяются слухи о грядущих увольнениях. Это снижает продуктивность сотрудников. Как следует оценить данную ситуацию с точки зрения управления бизнес-коммуникациями? а) это естественный процесс, не влияющий на управление коммуникациями; б) это свидетельствует о недостатке формальных каналов и обратной связи,		

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	требует вмешательства менеджмента.		
2.	Руководитель проекта ежедневно проводит 15-минутные «летучки» для всей команды, где каждый кратко сообщает о статусе задач. Как наиболее точно охарактеризовать данный подход? а) это избыточная коммуникация, снижающая эффективность; б) это пример реализации принципа своевременности и релевантности информации в управлении бизнес-коммуникациями.		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного относится к основным видам бизнес-коммуникаций по направлению потока информации?

- а) Только горизонтальные
- б) Вертикальные и горизонтальные
- в) Только внешние
- г) Неформальные и межличностные

2. Какой принцип организации бизнес-коммуникаций означает, что информация должна быть понятной для всех участников взаимодействия?

- а) Принцип достаточности
- б) Принцип доступности и ясности
- в) Принцип централизации
- г) Принцип экономичности

3. Какой инструмент управления бизнес-коммуникациями в первую очередь относится к организации командного взаимодействия?

- а) Выбор офисной мебели
- б) Регламентация совещаний и каналов обратной связи в проектной команде
- в) Расчет заработной платы
- г) Разработка маркетинговой стратегии

4. Какое действие наиболее эффективно для предотвращения искажения информации в вертикальных коммуникациях?

- а) Увеличение количества промежуточных уровней согласования
- б) Организация системы обратной связи и подтверждения понимания
- в) Запрет на устные распоряжения
- г) Назначение одного ответственного за все коммуникации

## Раздел 2. КОММУНИКАЦИИ И ОРГАНИЗАЦИИ В КОНТЕКСТЕ

### Тема 2.1. Организационная культура и коммуникации. УК- 5.2, ПК-1.2, ПК-2.8.

## 1. Задания открытого типа

### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте взаимосвязь между организационной культурой и эффективностью бизнес-коммуникаций	
2.	Назовите типы организационной культуры (по Камерону — Куинну) и охарактеризуйте их влияние на коммуникационные процессы	

### 1.2. Контрольные задания

#### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Влияние типов организационной культуры на коммуникационные процессы в компании»

Необходимо сравнить не менее чем по 4 типам культуры и 5 критериям:

Тип организационной культуры	Каналы коммуникации	Степень открытости информации	Стиль обратной связи	Роль неформальных коммуникаций
Клановая				
Адхократическая				
Рыночная				
Иерархическая				

#### Задание 2.

В компании с иерархическим типом организационной культуры новый руководитель попытался внедрить практику открытых еженедельных собраний, где сотрудники могут высказывать критические замечания руководству. Однако большинство подчиненных молчали, избегали прямых вопросов, а после собраний обсуждали свои опасения в узком кругу. Эффективность коммуникаций не повысилась.

Необходимо:

1. Определить, почему предложенный формат коммуникации не сработал в данной организационной культуре.
2. Указать, какие элементы организационной культуры вступили в противоречие с новым коммуникационным форматом.
3. Предложить способы адаптации коммуникационной политики с учетом существующего типа культуры.
4. Объяснить, как постепенное изменение культуры могло бы сопровождаться изменением коммуникационных практик.

## 2. Задания комбинированного типа

### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>В компании с клановой культурой руководитель ввел строгие письменные регламенты коммуникаций, обязал все запросы оформлять через тикет-систему и ограничил личное общение. В результате упала вовлеченность сотрудников. Как можно оценить эту ситуацию?</p> <p>а) это правильное решение, так как формализация всегда полезна;</p> <p>б) это игнорирование особенностей организационной культуры, что снизило эффективность коммуникаций и требует пересмотра подхода.</p>		
2.	<p>В адхократической компании (инновационной, с высокой степенью свободы) сотрудники активно используют мессенджеры, чаты, brainstorming-сессии. Новый менеджер потребовал все обсуждать только по электронной почте с копированием вышестоящего руководства. Что наиболее точно характеризует ситуацию?</p> <p>а) это повысит дисциплину и контроль за коммуникациями;</p> <p>б) это вступает в противоречие с типом культуры и снизит инновационность и скорость обмена информацией.</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Какой тип организационной культуры по Камерону — Куинну характеризуется гибкостью, ориентацией на внешнюю среду, поощрением новаторства и риска?

- а) Клановый
- б) Адхократический
- в) Рыночный
- г) Иерархический

2. В компании с рыночной культурой (ориентация на результат, конкуренция, жесткость) наиболее эффективными будут коммуникации, построенные на принципах:

- а) Неформальных дружеских бесед
- б) Четких целевых указаний, соревновательности и прямой обратной связи по результатам
- в) Минимизации любого обмена информацией
- г) Только письменных распоряжений с длительными согласованиями

**Тема 2.2. Маркетинговые коммуникации и исследования рынка. УК – 5.2. ПК-2.8, ПК-3.5.**

*1. Задания открытого типа*

1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте сущность маркетинговых коммуникаций и их роль в продвижении товаров/услуг	
2.	Перечислите основные методы сбора первичных данных в маркетинговых исследованиях рынка	

1.2. Контрольные задания

Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Сравнительный анализ инструментов маркетинговых коммуникаций»

Необходимо сравнить не менее чем по 5 инструментам и 4 критериям:

Инструмент маркетинговых коммуникаций	Целевая аудитория	Канал передачи	Измеримость эффективности	Типичные КРІ
Реклама (ATL)				
PR / Publicity				
Стимулирование сбыта				
Прямой маркетинг				
Digital-коммуникации (SMM, таргет)				

Задание 2.

Компания выводит на рынок новый энергетический напиток. Маркетолог предложил запустить масштабную ТВ-рекламу. Однако бюджет ограничен, целевая аудитория — молодые люди 18–25 лет, которые редко смотрят телевизор. Конкурент добился успеха через коллаборации с блогерами.

Необходимо:

1. Определить, почему предложение маркетолога может быть неэффективным.
2. Предложить альтернативный комплекс маркетинговых коммуникаций с обоснованием выбора каналов.
3. Указать, какие методы маркетинговых исследований помогли бы сегментировать аудиторию и проверить гипотезы до старта кампании.
4. Объяснить, как измерить эффективность предложенных коммуникаций.

*2. Задания комбинированного типа*

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>Компания провела опрос 1000 респондентов, используя онлайн-панель. Выяснилось, что 80% респондентов «положительно относятся к бренду». Однако реальные продажи не выросли. Как можно оценить эту ситуацию с точки зрения маркетинговых исследований?</p> <p>а) опрос проведен корректно, проблема не в исследованиях;</p> <p>б) возможно, использована некорректная выборка, задан социально одобряемый вопрос, отсутствовала поведенческая метрика — инструментарий исследования не соответствовал цели.</p>		
2.	<p>Маркетолог предлагает вложить весь бюджет в контекстную рекламу в поисковиках, утверждая, что это «самый измеримый канал». Какое утверждение наиболее точно отражает управленческую ошибку?</p> <p>а) это хорошее решение, так как измеримость — главный критерий выбора канала;</p> <p>б) это игнорирование необходимости интегрированных маркетинговых коммуникаций (ИМС): разные каналы выполняют разные функции (охват, доверие, ретаргетинг).</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного относится к маркетинговым коммуникациям (в широком смысле)?

- а) Только телевизионная реклама
- б) Любые формы информирования, убеждения и напоминания целевой аудитории о продукте
- в) Исключительно личные продажи
- г) Только PR-мероприятия

2. Какой метод маркетингового исследования относится к количественным?

- а) Глубинное интервью
- б) Фокус-группа
- в) Онлайн-опрос репрезентативной выборки
- г) Анализ одного кейса

3. Как управление маркетинговыми коммуникациями проявляется в выборе каналов продвижения?

- а) Расчет себестоимости продукта
- б) Обоснование медиамикса на основе целевой аудитории и бюджета
- в) Найм складского персонала
- г) Разработка производственного графика

4. Что из перечисленного позволяет проверить эффективность рекламного объявления до его полного запуска?

- а) Пост-тест
- б) А/В-тестирование или сплит-тест на малой аудитории
- в) Годовая финансовая отчетность
- г) Инвентаризация склада

### Тема 2.3. Управление коммуникационными проектами. Информационные связи. ПК-2.8, ПК-3.5

#### 1. Задания открытого типа

##### 1.1. Вопросы открытого типа

№	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте сущность управления информационными связями (information links) в коммуникационном проекте и их роль для синхронизации участников	
2.	Назовите основные критерии выбора каналов связи в коммуникационном проекте и объясните, как неправильный выбор влияет на информационные потери	

##### 1.2. Контрольные задания

###### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Сравнительный анализ управления информационными связями в традиционном и распределённом коммуникационном проекте»

Необходимо сравнить не менее чем по 5 критериям:

Критерий сравнения	Традиционный проект (офлайн)	Распределённый проект (удалённый)
Типы информационных связей		
Основные каналы коммуникации		
Риски потери информации		
Скорость обратной связи		
Требования к документированию		

###### Задание 2.

В коммуникационном проекте участвуют три отдела: разработчики, маркетинг и поддержка

клиентов. Информация о новом требовании к продукту поступает от маркетинга напрямую разработчикам, но не фиксируется в общей системе. Поддержка узнаёт об изменении только после жалоб клиентов, что ведёт к сбоям в коммуникации.

Необходимо:

1. Определить, какой тип информационной связи (последовательная, параллельная, перекрёстная) нарушен в проекте.
2. Указать, какие последствия для управления проектом возникают из-за разрыва информационных связей.
3. Предложить не менее двух инструментов или методов для восстановления надёжных информационных связей (например, матрица ответственности, единая информационная панель).
4. Объяснить, как регламент информационного обмена (кто, кому, когда, по какому каналу передаёт информацию) помогает избежать подобных ситуаций.

## 2. Задания комбинированного типа

### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	<p>В проекте участвуют 12 человек из трёх разных отделов. Руководитель рассылает все указания и файлы только по электронной почте, не используя встречи или чат. Сотрудники часто пропускают важные письма, информация теряется. Что является главной проблемой управления информационными связями?</p> <p>а) недостаточное количество каналов связи;          б) отсутствие дифференциации каналов по типу информации (срочная / несрочная, формальная / неформальная);          в) низкая техническая оснащённость.</p>		
	<p>В проекте создан общий чат, где обсуждаются и оперативные задачи, и стратегические вопросы, и личные темы. Через неделю участники жалуются на перегрузку информацией и трудности с поиском важных решений. Какое решение наиболее соответствует принципам управления информационными связями?</p> <p>а) запретить все неформальные сообщения;          б) выделить отдельные каналы (чат для срочных уведомлений, вики-страницу для документации, регулярные дайджесты);          в) назначить одного сотрудника, который будет пересылать все сообщения вручную.</p>		

## 3. Задания закрытого типа

### 3.1. Тестовые задания

### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного относится к управлению информационными связями (information links) в коммуникационном проекте?

- а) Проведение мотивационного тренинга для команды
- б) Определение того, какие потоки информации между какими ролями необходимы для достижения целей проекта
- в) Расчёт бюджета на зарплаты
- г) Найм внешнего подрядчика

2. Какой тип информационной связи означает, что информация передаётся через промежуточные звенья, что увеличивает риск искажения?

- а) Прямая связь «два-два»
- б) Последовательная (через посредника)
- в) Широковещательная (один — всем)
- г) Горизонтальная без обратной связи

3. Какое из следующих утверждений об информационных связях в проекте является верным?

- а) Чем больше связей, тем всегда лучше для проекта
- б) Избыточность информационных связей часто снижает эффективность из-за информационного шума
- в) Информационные связи не нужно документировать
- г) Только вертикальные связи имеют значение

4. Какая практика наиболее эффективна для поддержания надёжных информационных связей в проекте с высокой текучестью участников?

- а) Устные договорённости на летучках
- б) Ведение единого хранилища ключевых решений и статусов (например, проектная вики или дашборд)
- в) Рассылка всех сообщений только через мессенджер
- г) Запрет на копирование писем более чем двум адресатам

5. Управление информационными связями может нанести вред проекту, если:

- а) связи избыточны и не разграничены по целям
- б) связи минимальны и каждый решает сам, кому передавать информацию
- в) используется регулярная обратная связь
- г) существует регламент коммуникации

## **Раздел 3. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

### **Тема 3.1. Внутриличностная и межличностная деловая коммуникация. ПК-13., ПК-15.**

#### 1. Задания открытого типа

##### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте сущность внутриличностной деловой коммуникации и ее влияние на принятие управленческих решений	
2.	Назовите основные барьеры межличностной деловой коммуникации и	

№ п.п.	Вопрос	Ответ
	способы их преодоления	

## 1.2. Контрольные задания

### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Сравнительный анализ внутриличностной и межличностной деловой коммуникации»

Необходимо сравнить не менее чем по 5 критериям:

Критерий сравнения	Внутриличностная коммуникация	Межличностная коммуникация
Количество участников		
Основная форма проявления		
Роль в бизнес-среде		
Основные психологические процессы		
Влияние на эффективность организации		

### Задание 2.

Руководитель отдела продаж, переживая личный финансовый кризис, на совещании необоснованно резко раскритиковал предложение подчиненного, хотя объективно оно было перспективным. Члены команды замкнулись, идея не была реализована. Через неделю конкурент выпустил аналогичный продукт.

Необходимо:

1. Определить, как внутриличностные процессы руководителя повлияли на межличностную коммуникацию в команде.
2. Указать, какие психологические феномены (эмоциональное состояние, проекция, когнитивные искажения) проявились в данной ситуации.
3. Предложить техники саморегуляции для руководителя, позволяющие разделять личное состояние и деловые коммуникации.
4. Объяснить, как правильно организовать обратную связь в команде, чтобы ценные идеи не терялись из-за временного эмоционального состояния лидера.

## 2. Задания комбинированного типа

### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Сотрудник постоянно интерпретирует замечания руководителя как личное оскорбление, хотя коллеги воспринимают их как конструктивную критику. В		

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	<p>результате он работает хуже, избегает обратной связи. Как можно оценить эту ситуацию?</p> <p>а) руководитель должен уволить такого сотрудника;</p> <p>б) здесь проявляются особенности внутриличностной коммуникации: самооценка, установки, внутренний диалог сотрудника искажают восприятие сообщений.</p>		
2.	<p>На переговорах представитель компании-партнера говорит спокойно и дружелюбно, но сидит, скрестив руки на груди, и почти не смотрит в глаза. Переговорщик почувствовал недоверие, хотя слова были доброжелательны. Что наиболее точно характеризует ситуацию?</p> <p>а) невербальные сигналы иногда противоречат вербальным, и в межличностной деловой коммуникации люди больше доверяют невербальному каналу.</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного относится к внутриличностной деловой коммуникации?

- а) Совещание с подчиненными
- б) Внутренний диалог, самоанализ, принятие решения «про себя»
- в) Деловая переписка по электронной почте
- г) Публичное выступление перед коллегами

2. Какой барьер межличностной деловой коммуникации возникает из-за различий в восприятии, ценностях и опыте участников?

- а) Физический шум
- б) Семантический (языковой) барьер
- в) Перцептивный барьер
- г) Технический сбой

3. Какое из перечисленных утверждений о межличностной деловой коммуникации является верным?

- а) Она всегда строго формальна
- б) Включает вербальные и невербальные каналы передачи информации
- в) Исключает эмоции
- г) Не требует обратной связи

4. Какая техника активного слушания наиболее эффективна для снижения конфликтов в межличностной деловой коммуникации?

- а) Перебивание собеседника с уточняющими вопросами
- б) Пауза и перефразирование («Правильно ли я понял, что вы имеете в виду...»)
- в) Оценка сказанного сразу после первых фраз
- г) Демонстративное молчание

5. Внутрличностная коммуникация может негативно повлиять на бизнес-результаты компании, если:

- а) сотрудник регулярно проводит самоанализ
- б) у руководителя преобладают негативные внутренние установки и когнитивные искажения (например, катастрофизация)
- в) сотрудник ведет дневник рабочих задач
- г) руководитель советуется с командой

### Тема 3.2. Межкультурная деловая коммуникация. Пк-1.5, ПК-3.5.

#### 1. Задания открытого типа

##### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте понятие «межкультурная деловая коммуникация» и объясните ее значение в условиях глобализации бизнеса	
2.	Назовите основные культурные измерения, влияющие на деловую коммуникацию (по Г. Хофстеде)	

##### 1.2. Контрольные задания

###### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Сравнительный анализ деловых культур разных стран»

Необходимо сравнить не менее чем по 4 странам и 5 критериям:

Критерий сравнения	США	Германия	Япония	Китай
Отношение ко времени (монохронность/полихронность)				
Стиль ведения переговоров (прямой/косвенный)				
Роль личных отношений в бизнесе				
Отношение к иерархии				
Значение невербальной коммуникации				

###### Задание 2.

Российская компания вела переговоры с японскими партнерами о совместном предприятии.

На встрече российский руководитель активно жестикулировал, смотрел прямо в глаза, говорил громко и прямо, настаивал на быстром подписании контракта. Японская сторона была вежлива, кивала, но не давала конкретных ответов. После переговоров японцы не вышли на связь в ожидаемые сроки, а затем прислали отказ.

Необходимо:

1. Определить, какие культурные различия привели к провалу переговоров (по параметрам дистанции власти, избегания неопределенности, прямолинейности коммуникации).
2. Указать, какие нормы японской деловой культуры были нарушены российской стороной (например, значение «лица», роль промежуточных лиц, отношение к паузам).
3. Предложить стратегию подготовки и ведения переговоров с представителями восточноазиатских культур.
4. Объяснить, как можно было интерпретировать кивание и молчание японской стороны.

## 2. Задания комбинированного типа

### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>На переговорах между немецкой и бразильской компаниями немецкий менеджер начал встречу с повестки и строго следовал регламенту. Бразильская сторона постоянно отвлекалась, обсуждала личные темы, предлагала отложить формальности. Немецкий менеджер расценил это как непрофессионализм. Как можно оценить эту ситуацию в контексте межкультурной коммуникации?</p> <p>а) бразильцы действительно непрофессиональны;</p> <p>б) это проявление культурных различий по оси «монокронность – полихронность», а не некомпетентность.</p>		
2.	<p>Американский менеджер похвалил сотрудника из Индии словами: «Great job, I'm proud of you!» при всех. Сотрудник смутился, отвел взгляд и потом избегал похвал. Почему так произошло?</p> <p>а) сотрудник скромный, надо хвалить его чаще;</p> <p>б) в некоторых культурах публичная похвала вызывает «потерю лица» и воспринимается как нарушение иерархии или создание неловкости.</p>		

## 3. Задания закрытого типа

### 3.1. Тестовые задания

### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного является ключевым культурным измерением по Г.

Хофстеде?

- а) Уровень инфляции
- б) Индекс избегания неопределенности
- в) Количество праздников в году
- г) Средняя продолжительность жизни

2. В культурах с высокой контекстностью (например, Япония, арабские страны) в деловой коммуникации:

- а) смысл передается в основном через слова
- б) большое значение имеют невербальные сигналы, общий контекст и невысказанные договоренности
- в) допустимо перебивать собеседника
- г) время — самый главный ресурс

3. Что из перечисленного характеризует монохронное восприятие времени в деловой культуре?

- а) Возможность одновременного ведения нескольких дел
- б) Опоздания не считаются проблемой
- в) Пунктуальность, линейность, выполнение одной задачи за раз
- г) Отношения важнее расписания

4. В культурах с высокой дистанцией власти (например, Россия, Китай, Мексика) в деловом общении ожидается:

- а) фамильярность между начальником и подчиненным
- б) прямое обращение к руководителю по имени без отчества/звания
- в) уважение к статусу, формальное обращение, неоспаривание решений начальства
- г) отсутствие формальных приветствий

5. Какой стиль ведения переговоров характерен для культур с низкой контекстностью (например, Германия, США)?

- а) Долгие предварительные неформальные встречи
- б) Прямые вопросы, четкая повестка, акцент на письменных соглашениях
- в) Избегание слова «нет», неопределенные ответы
- г) Решающая роль посредника

### Тема 3.3. Международная коммуникация и глобальный рынок. ПК-2.8, ПК-3.5.

#### 1. Задания открытого типа

##### 1.1. Вопросы открытого типа

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Раскройте сущность международной коммуникации и ее роль в функционировании глобального рынка	
2.	Назовите основные барьеры международной коммуникации в глобальном бизнесе и способы их преодоления	

##### 1.2. Контрольные задания

### Задание 1.

Составьте таблицу на тему:

«Сравнительный анализ стратегий международной коммуникации»

Необходимо сравнить не менее чем по 3 стратегиям и 5 критериям:

Критерий сравнения	Глобальная стандартизация	Локальная адаптация	Транскультурная (гибридная) стратегия
Содержание сообщений			
Выбор каналов коммуникации			
Учет культурных особенностей			
Экономия на масштабе			
Примеры брендов			

### Задание 2.

Международная корпорация запустила глобальную рекламную кампанию с единым слоганом: «Just enjoy your freedom» и визуалом с девушкой в коротком платье и с бокалом. В странах Западной Европы и США кампания прошла успешно. Однако в странах Ближнего Востока и в консервативных регионах Азии она вызвала негативную реакцию, бойкот продукции и призывы к запрету рекламы.

Необходимо:

1. Определить, почему глобально стандартизированная коммуникация провалилась в некоторых регионах.
2. Указать, какие факторы макросреды (культурные, религиозные, правовые, социальные) были проигнорированы.
3. Предложить альтернативную международную коммуникационную стратегию для данной корпорации с учетом принципа «глобальное мышление — локальные действия» (think global, act local).
4. Объяснить, как проведение кросс-культурного тестирования материалов перед глобальным запуском могло бы предотвратить кризис.

### 2. Задания комбинированного типа

#### 2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Американская компания открыла офис в Индии. Головной офис требовал от индийских сотрудников быстрых решений по телефону без документов, как это принято в США. Однако индийские менеджеры постоянно запрашивали		

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
	<p>письменные подтверждения и согласовывали решения с несколькими уровнями руководства. Как можно оценить эту ситуацию с точки зрения международной коммуникации в глобальном рынке?</p> <p>а) индийские менеджеры некомпетентны и медлительны;</p> <p>б) это проявление культурных различий в дистанции власти и избегании неопределенности — требуются адаптация процессов и межкультурное обучение.</p>		
2.	<p>Французский производитель люксовых товаров выпустил кросс-культурную рекламную кампанию «Paris — for lovers». В Германии она прошла успешно, в Китае — вызвала недоумение из-за слишком прямолинейных романтических образов. Маркетолог предложил единый глобальный подход для экономии. Какое утверждение наиболее точно отражает управленческую ошибку?</p> <p>а) это правильное решение — люкс не знает границ;</p> <p>б) это игнорирование необходимости баланса между глобальной эффективностью и локальной релевантностью в международной коммуникации.</p>		

### 3. Задания закрытого типа

#### 3.1. Тестовые задания

##### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания. В ответе ожидается только один из предложенных вариантов. Записать букву выбранного ответа.

1. Что из перечисленного является ключевой задачей международной коммуникации в условиях глобального рынка?

- а) Создание единого продукта для всех стран без изменений
- б) Обеспечение эффективного обмена информацией между участниками из разных стран с учетом культурных, языковых и регуляторных различий
- в) Запрет на использование локальных языков в рекламе
- г) Полная унификация всех бизнес-процессов

2. Какой барьер международной коммуникации возникает из-за разных значений слов, жестов и символов в разных культурах?

- а) Технический барьер
- б) Правовой барьер

- в) Семантический и невербально-символический барьер
- г) Организационный барьер

3. Что из перечисленного относится к soft-инструментам преодоления барьеров международной коммуникации?

- а) Установка спутниковой связи
- б) Межкультурный тренинг для сотрудников и кросс-культурный аудит сообщений
- в) Открытие представительств во всех странах
- г) Использование только английского языка без исключений

4. Какой принцип лежит в основе успешной международной коммуникации на глобальном рынке?

- а) Think global, act global (единый подход для всех стран)
- б) Think local, act local (разный подход в каждой стране без общей стратегии)
- в) Think global, act local (глобальная стратегическая рамка с локальной адаптацией коммуникаций)
- г) Think local, act global (локальное мышление на глобальном уровне)

5. Какая международная компания наиболее известна как пример провала глобальной коммуникации из-за игнорирования культурных различий?

- а) Apple с кампанией «Think Different»
- б) Coca-Cola с «Open Happiness»
- в) Pepsico в Китае со слоганом «Come alive with Pepsi» (воспринят как «Пепси заставит твоих предков восстать из могил»)
- г) Google с «Don't be evil»

### 1.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS при зачете с оценкой

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

**6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.**

## **2. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)**

Подготовка к лекциям.

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

Самостоятельная работа на лекции.

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

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все

новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

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

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

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

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

### **3. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети Интернет**

#### **8.1. Основная литература**

1. Черная Л. В., Малик М. А., Кулешова Л. В. Менеджмент организации : учебно-методическое пособие по дисциплине для студентов 1 курса ОУ «магистр» направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистерские программы : «Менеджмент организаций», «Стратегическое управление», «Стратегическое управление в международном бизнесе», «Международный менеджмент», «Корпоративное управление и стратегическое развитие бизнеса» очной / заочной форм обучения). — ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021. — 181 с. — Текст

2. Беганская И. Ю., Гончарова М. В., Чернобаева С. В. Эффективные бизнес-коммуникации = Effective business communications : учебно-методическое пособие для обучающихся 1, 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистерские программы «Стратегическое управление в международном бизнесе», «Международный менеджмент») очной / заочной формы обучения. — ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2020. — 317 с. — Текст

3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов. — Москва : Юрайт, 2025. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15841-0. — Текст : электронный // Юрайт : электронно-библиотечная система. — URL: <https://urait.ru/bcode/581911> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов. — Москва : Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Юрайт : электронно-библиотечная система. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Музыкант В. Л. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебное пособие. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 216 с. — (Высшее образование: Азбука рекламы). — ISBN 978-5-369-01121-8. — Текст : электронный // Znanium : электронно-библиотечная система. — URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=399939> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Технология делового общения : учебник для вузов / составители не указаны. — Москва : Лань, 2026. — 164 с. — ISBN 978-5-507-53428-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон Российской Федерации от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (ред. действующая).

2. Федеральный закон Российской Федерации от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (ред. действующая).

## 8.4 Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <https://cyberleninka.ru/>  
Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com/>

2. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

3. Современная конкуренция: научно-практический журнал. — URL: <https://www.moderncompetition.ru/>

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы** Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office