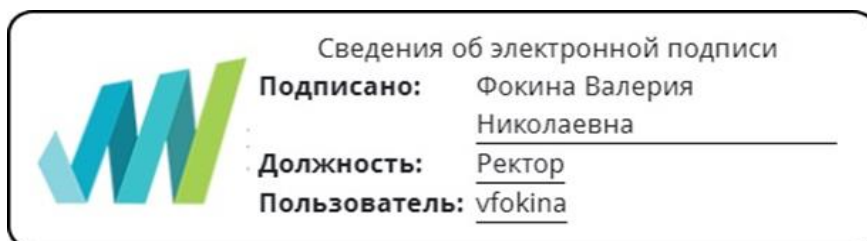


Автономная некоммерческая организация высшего образования
**«ОТКРЫТЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ,
УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО ОУЭП, Фокина В.Н.



утверждено на заседании кафедры 19 апреля 2023г.

Б1.О.04 МОДУЛЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.04.13 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В
ОРГАНАХ ВЛАСТИ**

Для направления подготовки:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий

Направленность (профиль):

Государственная и муниципальная служба

Форма обучения:

очная, очно-заочная, заочная

Москва – 2023

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: приобретение знаний и умений по организации внутренних коммуникаций, по подготовке и проведению коммуникационных компаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами государственного и муниципального управления; сформировать теоретические знания об основных этапах возникновения связей с общественностью, базовых направлениях и технологиях реализации связей с общественностью как функции государственного и делового управления.

Задачи:

- структурирование и интегрирование индивидуального опыта каждого участника в деловой коммуникации,
- формирование представления о структуре деловой коммуникации;
- формирование представления о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении,
- овладение основными инструментами эффективной деловой коммуникации,
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- углубление практических знаний, умений и навыков в сфере культуры речи;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Место дисциплины в учебном плане:

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули).

Часть: Обязательная часть.

Модуль: Общепрофессиональной подготовки.

Осваивается (семестр):

очная форма обучения – 5

очно-заочная форма обучения – 6

заочная форма обучения - 6

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-7 - Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать	ОПК-7.1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а	Знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой

взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	информации и гражданами Умеет: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами Владеет: навыком осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами
	ОПК-7.2. Осуществляет взаимодействие органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан	Знает: способы, формы и методы взаимодействия органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан Умеет: осуществлять взаимодействие органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан Владеет: навыком осуществления взаимодействия органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации и связи с общественностью в органах власти» для студентов всех форм обучения, реализуемых в АНО ВО «Открытый университет экономики, управления и права» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление составляет: 3 з.е. / 108 час.

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Аудиторные занятия	36	24	14
<i>в том числе:</i>			
Лекции	18	12	6
Практические занятия	18	12	8
Лабораторные работы	-	-	-
Самостоятельная работа	72	84	90
<i>в том числе:</i>			
часы на выполнение КР / КП	-	-	-
Промежуточная аттестация:			
Вид	Зачет – 5 сем.	Зачет – 6 сем.	Зачет – 6 сем.

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Трудоемкость (час.)	-	-	4
Общая трудоемкость з.е. / час.	3 з.е. / 108 час.		

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование темы дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
Очная форма обучения					
1	Коммуникации в структуре человеческой цивилизации	3	3		12
2	Основные понятия теории речевой коммуникации	3	3		12
3	Коммуникация в организации	3	3		12
4	Связи с общественностью как наука и искусство в достижении взаимопонимания	3	3		12
5	Основные способы осуществления связей с общественностью на практике	3	3		12
6	Структура и организация связей с общественностью	3	3		12
Итого (часов)		18	18		72
Форма контроля:		Зачет			-
Очно-заочная форма обучения					
1	Коммуникации в структуре человеческой цивилизации	2	2		14
2	Основные понятия теории речевой коммуникации	2	2		14
3	Коммуникация в организации	2	2		14
4	Связи с общественностью как наука и искусство в достижении взаимопонимания	2	2		14
5	Основные способы осуществления связей с общественностью на практике	2	2		14
6	Структура и организация связей с общественностью	2	2		14
Итого (часов)		12	12		84
Форма контроля:		Зачет			-
Заочная форма обучения					
1	Коммуникации в структуре человеческой цивилизации	1	1		15
2	Основные понятия теории речевой коммуникации	1	1		15
3	Коммуникация в организации	1	1		15
4	Связи с общественностью как наука и искусство в достижении взаимопонимания	1	1		15
5	Основные способы осуществления связей с общественностью на практике	1	2		15
6	Структура и организация связей с общественностью	1	2		15
Итого (часов)		6	8		90
Форма контроля:		Зачет			4
Всего по дисциплине:		3 з.е. / 108 час.			

СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Коммуникации в структуре человеческой цивилизации

Коммуникация в структуре человеческой цивилизации.

Исторические вехи развития коммуникации. От древности до наших дней. Опыт США в формировании коммуникативной структуры. История коммуникаций и развитие их технического обеспечения. Пропаганда и влияние на массы. Интернет и коммуникации. Место России в информационном пространстве. Абстрактные понятия.

Коммуникация как процесс.

Характеристика коммуникативного процесса. Цикл принятия решений НОРД. Сюжетность коммуникаций. Виды текстов. Семантическая нагрузка. Альтернативная коммуникативная среда. Инерционные и инновационные системы. Разнонаправленность интересов рекламы и паблик рилейшнз как типов коммуникации. Изменение роли коммуникации в информационном обществе. Информационная война.

Общие характеристики коммуникаций.

Виды коммуникаций. Уровни коммуникаций. Модель коммуникации с точки зрения паблик рилейшнз, рекламы и пропаганды. Коммуникация как многофакторный феномен. Элементы процесса коммуникации. Специфика деловой коммуникации. Формы и культура деловой коммуникации. Целевая аудитория. Функции и структура деловой беседы. Дистанционное общение. Виды делового общения

Тема 2. Основные понятия теории речевой коммуникации

Речевая коммуникация.

Коммуникация. Язык и речь. Универсальные языковые единицы. Функции языка и речи. Соотношение мышления и речи. Виды речи. Речевая деятельность и этапы ее реализации. Формы и типы речевой коммуникации. Цель речевого общения.

Функциональные стили речи.

Язык и общество. Социальная значимость языковых характеристик. Разновидности языка. Разговорная речь. Норма разговорной речи. Стили разговорной речи. Функциональный стиль и жанры. Жаргоны. Сленг.

Речевая норма и культура речи.

Речевая норма. Нормативность языкового явления. Формировании речевой нормы. Культура речи и ее роль в процессе речевой коммуникации. Критерии культуры речи.

Этика и психология речевого общения.

Этика речевой коммуникации. Речевой этикет. Влияние морали на характер речевой коммуникации. Принципы делового этикета. Искусство общения. Этикетные формы общения. Ритуальное общение. Психологический анализ общения Э.Берна. Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Правила служебного речевого этикета. Этика устной речи. Этика слушания.

Психология речевой коммуникации.

Основные типы коммуникабельности людей. Характеристики эго-состояний. Трансактный анализ. Невербальные средства общения. Проксемика (пространственные зоны). Невербальные элементы, которые сопровождают речевое общение и оказывают влияние на его эффективность.

Речевые тактики.

Характеристики успешности в коммуникации. Поиск формы выражения. Коммуникативные стратегии. Понятие о речевых тактиках. Анализ речевых приемов. Принципы речевого убеждения. Использование речевых тактик в диалогическом общении. Стратегические цели. Типовые выражения. Специфика речевых тактик для сферы делового общения. Технологии речевой коммуникации. Анализ речевых ситуаций.

Формулы речевого этикета.

Нейтральная и официальная формы извинения, просьбы, благодарности. Нейтральная и официальная формы ответа на благодарность, согласие -несогласие. Нейтральная и официальная формы приветствия-прощания, поздравления, выражения сочувствия. Формы приветствия-прощания. Стереотипы общения. Формы дистанционного общения. Типология ошибок.

Тема 3. Коммуникация в организации

Коммуникация в организации.

Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Влияние среды на обмен информацией. Коммуникации в организации. Понятие организации в широком и узком понимании. Ключевые понятия школы социальных систем. Система взаимосвязей открытой организации. Среда прямого воздействия. Конкурирующая среда. Общественная среда. Социокультурные факторы. Макро- и микросреда.

Внутренние коммуникации в организации.

Особенности внутренних коммуникаций в организации. Роль коммуникации в процессах целеполагания. Структура внутренних коммуникаций. Способы координации деятельности организаций. Гомогенность организации. Особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур. Внутрикommункативные сети.

Разновидности коммуникаций в организации.

Виды коммуникаций в организации. Типы организационных коммуникаций. Межличностные коммуникации в организации. Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях в управлении человеческими ресурсами. Составляющие межличностных коммуникаций. Современные коммуникационные технологии в организации.

Коммуникативные процессы.

Составляющие элементы коммуникативного процесса. Цели коммуникации. Коммуникативные факторы. Формы коммуникативного провеса. Эффективность коммуникативного процесса. Приемы коммуникативного процесса. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс. Виды обмена информацией.

Деловая коммуникация.

Фазы передачи информации. Принятие решений и завершение беседы. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Стили ведения переговоров. Принципы ведения переговоров. Презентация. Типы презентации товаров и услуг.

Коммуникативные приемы подхода к покупателю. Самопрезентация. Имидж и его коммуникативное влияние. Анализ своих целей. Приемы установления контакта. Типы делового партнера. Виды общения. Особенности маркетинговых коммуникаций. Процесс маркетинговых коммуникаций.

Тема 4. Связи с общественностью как наука и искусство в достижении взаимопонимания

Сущность, виды и формы связей с общественностью. Цели, функции, институты связей с общественностью. Краткая история развития и становления теории и практики связей с общественностью в России и за рубежом. Исторические типы связей с общественностью в государственном и муниципальном управлении, вооруженных силах и бизнесе

Тема 5. Основные способы осуществления связей с общественностью на практике

Основные СО-институты.

Связи с общественностью в системе социально-политического и экономического менеджмента. Виды специальных событий и их особенности. Церемонии открытия, приемы, презентации, дни открытых дверей, конференции, «круглые столы». Планирование, порядок проведения специальных мероприятий, прогнозирование возможных проблем

Тема 6. Структура и организация связей с общественностью

Организация и планирование связей с общественностью Структура и организация связей с общественностью. Корпоративные отношения в структуре связей с общественностью. Стратегический подход к планированию СО-кампании. Бюджет связей с общественностью.

СМИ как важнейший инструмент установления связей с общественностью.

Стратегия и тактика использования СМИ в связях с общественностью. Разработка комплексной информационной кампании в СМИ. Материалы для прессы. Использование аудиовизуальных средств в связях с общественностью.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа не предусмотрена

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература:

- Бердников, И. П. PR-коммуникации : практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-394-04002-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99362.html>
- Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>
- Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85883.html>
- Кузнецова, Е. В. Связи с общественностью : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 125 с. — ISBN 978-5-906172-26-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61081.html>
- Протасова, О. Л. Связи с общественностью и имидж в политической сфере российского общества : учебное пособие / О. Л. Протасова, Э. В. Бикбаева, М. Д. Наумова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. —

80 с. — ISBN 978-5-8265-1383-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/64567.html>

• Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357>

9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.

Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org.Base

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.org.Impress

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org Writer

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО Open Office.org Draw

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;

9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронные каталоги и базы данных <https://catalog.unatlib.org.ru/>

Инфоурок. Ведущий образовательный портал <https://infourok.ru/metodicheskie-rekomendacii-organizaciya-volonterskoj-deyatelnosti-2376356.html>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>

Информационно-справочные системы:

- Справочно-правовая система «Гарант»;
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении - «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

- **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

- **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

- **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

- **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

- **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

- **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Методические рекомендации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов по освоению дисциплины

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и администрацией АНО ВО ОУЭП.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся

Автономная некоммерческая организация высшего образования
**«ОТКРЫТЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ,
УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА»**

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

**Б1.О.04.13 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В
ОРГАНАХ ВЛАСТИ**

Для направления подготовки:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:
организационно-управленческий

Направленность (профиль):

Государственная и муниципальная служба

Форма обучения:

очная, очно-заочная, заочная

Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	Знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами Умеет: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами Владеет: навыком осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами
	ОПК-7.2. Осуществляет взаимодействие органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан	Знает: способы, формы и методы взаимодействия органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан Умеет: осуществлять взаимодействие органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан Владеет: навыком осуществления взаимодействия органов власти с гражданским обществом, общественными или религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан

Показатели оценивания результатов обучения

Шкала оценивания			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОПК-7.1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами			
Не знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой	Поверхностно знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой	Знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами, но допускает	Знает: способы, формы и методы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере публичного управления, а также коммуникаций с негосударственными институтами, средствами массовой

или социальными группами граждан	профессиональными или социальными группами граждан, но испытывает сильные затруднения	религиозными объединениями, профессиональными или социальными группами граждан, но иногда допускает ошибки	или социальными группами граждан
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Оценочные средства

Задания для текущего контроля

Раздел 1 «Коммуникации в структуре человеческой цивилизации»

Темы устного доклада

1. Исторические этапы развития коммуникации
2. Формирование коммуникативной структуры (опыт США)
3. История коммуникаций и развитие их технического обеспечения
4. Пропаганда и влияние на массы: понятие и сущность
5. Интернет и коммуникации: понятие и содержание
6. Место Российской Федерации в мировом информационном пространстве
7. Характеристика коммуникативного процесса
8. Цикл принятия решений НОРД
9. Сюжетность коммуникаций: понятие и содержание
10. Семантическая нагрузка: понятие и содержание
11. Альтернативная коммуникативная среда: понятие и содержание
12. Инновационные системы: понятие и содержание
13. Инерционные системы: понятие и содержание
14. Разнонаправленность интересов рекламы и паблик рилейшнз как типов коммуникации
15. Изменение роли коммуникации в информационном обществе
16. Сущность информационной войны
17. Виды коммуникаций, их общая характеристика
18. Уровни коммуникаций, их общая характеристика
19. Модель коммуникации с точки зрения паблик рилейшнз
20. Модель коммуникации с точки зрения паблик рекламы
21. Модель коммуникации с точки зрения паблик пропаганды
22. Коммуникация как многофакторный феномен
23. Элементы процесса коммуникации: понятие и виды
24. Специфика деловой коммуникации
25. Формы деловой коммуникации
26. Культура деловой коммуникации
27. Целевая аудитория в системе коммуникации
28. Функции и структура деловой беседы
29. Дистанционное общение: понятие и виды
30. Виды делового общения, их общая характеристика

Раздел 2 «Основные понятия теории речевой»

Темы реферата

1. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «речевая коммуникация», «виды речи», «стили речи». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
2. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «коммуникация», «критерии культуры речи», «транзактный анализ». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
3. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «язык», «этикетные формы общения», «успешность в коммуникации». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
4. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «речь», «этика устной речи», «благодарность». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
5. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «универсальные языковые единицы», «типы коммуникабельности», «просьба». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
6. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «языковые единицы», «принципы делового этикета», «типовые выражения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
7. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «функции языка», «пространственные зоны», «официальная форма поздравления». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.
8. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «языковые характеристики», «форма выражения», «официальная форма приветствия-прощания». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

9. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «функции речи», «эго-состояние», «стереотипы общения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

10. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «норма разговорной речи», «невербальные элементы», «нейтральная форма поздравления». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

11. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «языковое явление», «диалогическое общение», «официальная форма выражения сочувствия». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

12. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «мышление», «ритуальное общение», «формы приветствия-прощания». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

13. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «речевая деятельность», «коммуникабельность», «нейтральная форма приветствия-прощания». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

14. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «разновидности языка», «психология речевой коммуникации», «формы дистанционного общения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

15. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «формы речевой коммуникации», «сфера общения», «нейтральная форма ответа на благодарность». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

16. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «этапы реализации речевой деятельности», «речевые тактики», «официальная форма ответа на благодарность». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

17. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «типы речевой коммуникации», «психологический анализ общения», «официальная форма извинения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

18. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «цель речевого общения», «процесс речевой коммуникации», «речевые тактики». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

19. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «функциональные стили речи», «культура речи», «средства общения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

20. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «разговорная речь», «этика речевой коммуникации», «эффективность общения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

21. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «социальная значимость языковых характеристик», «речевой этикет», «принципы речевого убеждения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

22. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «функциональный стиль», «виды речевой деятельности», «специфика речевых тактик». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

23. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «стили разговорной речи», «этика слушания», «речевые ситуации». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

24. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «функциональный жанр», «служебный речевой этикет», «нейтральная форма извинения». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

25. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «речевая норма», «искусство общения», «технологии речевой коммуникации». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

26. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «жаргон», «невербальные средства общения», «нейтральная форма выражения сочувствия». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

27. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «сленг», «анализ речевых приемов», «формулы речевого этикета». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

28. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «жаргонизм», «коммуникативные стратегии», «типология ошибок». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

29. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «культура речи», «проксемика», «анализ речевых ситуаций». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

30. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «нормативность языкового явления», «психология речевого общения», «стратегические цели». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

31. Приведите по 2 примера к следующим понятиям: «формирование речевой нормы», «этика», «речевые тактики». Дайте определение понятиям данного реферата, укажите содержание, структуру и взаимосвязь понятий.

Раздел 3 «Коммуникация в организации»

Темы реферата

1. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Коммуникации в организации: понятие и сущность». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

2. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Влияние среды на обмен информацией». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

3. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Сущность и виды коммуникаций». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

4. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Школа социальных систем». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

5. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Система взаимосвязей открытой организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

6. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Конкурирующая среда в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

7. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Общественная среда в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

8. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Социокультурные факторы в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

9. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Особенности внутренних коммуникаций в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

10. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Структура внутренних коммуникаций в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

11. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Способы координации деятельности организаций». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

12. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

13. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Виды коммуникаций в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

14. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Типы организационных коммуникаций». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

15. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Межличностные коммуникации в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

16. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях в управлении человеческими ресурсами». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

17. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Современные коммуникационные технологии в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

18. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Элементы коммуникативного процесса». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

19. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Коммуникативные факторы в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

20. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Эффективность коммуникативного процесса в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

21. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Приемы коммуникативного процесса в организации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

22. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Общение как коммуникативный процесс». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

23. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Виды обмена информацией». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

24. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Фазы передачи информации в деловой коммуникации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

25. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Принятие решений и завершение беседы в деловой коммуникации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

26. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Деловое совещание». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

27. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Деловые переговоры». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

28. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Стили ведения переговоров в деловой коммуникации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

29. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Принципы ведения переговоров». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

30. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Типы делового партнера». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

31. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Имидж и его коммуникативное влияние». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

32. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Коммуникативные приемы подхода к покупателю». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

33. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Самопрезентация в деловой коммуникации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

34. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Процесс маркетинговых коммуникаций». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

35. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате Power Point на тему: «Виды общения в деловой коммуникации». Изложите материал с приведением примеров, с использованием рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и (или) кругов Эйлера.

Раздел 4 «Связи с общественностью как наука и искусство в достижении взаимопонимания»

Темы устного доклада

1. Понятие и сущность связей с общественностью
2. Виды связей с общественностью
3. Формы связей с общественностью
4. Цели и задачи связей с общественностью
5. Функции связей с общественностью
6. Институты связей с общественностью

7. История развития теории и практики связей с общественностью в России
8. История развития теории и практики связей с общественностью за рубежом
9. Становление институтов связей с общественностью в России
10. Становление институтов связей с общественностью за рубежом
11. Исторические типы связей с общественностью в государственном и муниципальном управлении
12. Типы связей с общественностью в вооруженных силах
13. Типы связей с общественностью в бизнесе

Раздел 5 «Основные способы осуществления связей с общественностью на практике»

Темы устного доклада

1. Связи с общественностью в системе экономического менеджмента.
2. Связи с общественностью в системе социально-политического менеджмента
3. Виды специальных событий связей с общественностью и их особенности
4. Церемонии открытия как институт связей с общественностью
5. Приемы как институт связей с общественностью
6. Презентации как институт связей с общественностью
7. Дни открытых дверей как институт связей с общественностью
8. Конференции как институт связей с общественностью
9. «Круглые столы» как институт связей с общественностью
10. Планирование специальных мероприятий связей с общественностью
11. Порядок проведения специальных мероприятий связей с общественностью
12. Прогнозирование возможных проблем специальных мероприятий связей с общественностью

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Раздел 1

Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Коммуникация	обмен информацией между взаимодействующими субъектами при помощи системы знаков, слов
Вербальная коммуникация	передача информации посредством речи
Невербальная коммуникация	поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей
Массовая коммуникация	коммуникация, при которой сообщение получает или использует большое количество людей, часто имеющих разные интересы
Неформальная коммуникация	вид внутриорганизационной коммуникации, при котором информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне их связи с производственными обязанностями и местом в организационной иерархии
Формальные коммуникации	коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, на основе которых строится взаимодействие работников и подразделений организации
Отправитель	лицо, которое генерирует идею либо собирает информацию и передает ее
Сообщение	информация, закодированная с помощью символов
Культура деловой коммуникации	совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение людей в сфере деловых коммуникаций
Публичное выступление	форма деловой коммуникации, передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой публикой
Совещание	форма коллегиального обсуждения вопросов с целью

	информирования о сложившейся ситуации и принятия решения по ним
История коммуникаций	история средств: от табличек и камней через книги и манускрипты к телеграфу и телефону
Общение	сложный многоплановый процесс установления связей между людьми, предполагающий обмен мыслями, чувствами, действиями
Перцептивная сторона общения	процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания
НОРД	самовоспроизводящийся и саморегулирующийся цикл, имеющий в своей структуре четыре процесса: наблюдение, ориентация, решение, действие
Семантика	раздел семиотики и логики, исследующий отношение языковых выражений к обозначаемым объектам и выражаемому содержанию
Деловая коммуникация	обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности
Цель коммуникации	результат, к которому хотят прийти собеседники в конце деловой коммуникации
Дистанционное общение	отсутствие визуального контакта, является разновидностью опосредованного общения, это коммуникация, в которую вклиниваются промежуточные звенья в виде механизма, вещи

Раздел 2

Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Речевая коммуникация	деятельность, включающая в себя передачу и восприятие информации посредством языка
Речевой акт	индивидуальное и каждый раз новое употребление языка
Драматическая пауза	пауза, которая используется для придания речи трагичности
Язык	система знаков, служащая средством человеческого общения и мыслительной деятельности
Нереплексивное слушание	умение внимательно молчать, дающее возможность оппоненту высказаться
Дырявая пауза	вид паузы, при которой рассказчику нечего сказать
Литературная речь	речь, ориентированная на определенную форму образцов речи, которая фиксируется в словарях, грамматике, учебниках
Диалогическая речь	речь, поддерживаемая собеседником
Стили речи	системы языковых элементов внутри литературного языка, разграниченные условиями и задачами общения
Сленг	набор особых слов или значений уже существующих слов, употребляемых в различных человеческих объединениях
Речевой этикет	совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения
Проксемика	наука о дистанциях
Паравербальные средства	совокупность знаковых сигналов, которые сопровождают устную речь, принося в нее дополнительные значения
Трансактный анализ	психологическая модель, служащая для описания и анализа поведения человека, как индивидуально, так и в составе группы
Мимика	выразительные движения лицевых мышц, выражение лицом своего состояния, своих эмоций, чувств и отношений

Манипулятивный диалог	скрытое управление собеседника во время коммуникации
Рефлексивное слушание	процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с собеседником

Раздел 3

Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Организация (в широком понимании)	социально-экономическая система, созданная для достижения коммерческих или некоммерческих целей
Организация (в узком понимании)	объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур
Форум	крупное мероприятие, проводимое для обозначения или решения каких-либо глобальных проблем
Гомогенность организации	однородность организации по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр.
Самопрезентация	процесс представления себя в отношении социально и культурно принятых способов действия и поведения
Коммуникации в организации	информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций
Канал передачи информации	канал, через который источник информации передает сообщение приемнику информации
Нисходящие коммуникации	сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных
Аргументирование	фаза деловой беседы, в ходе которой формируется предварительное мнение, собеседники занимают определенные позиции по обсуждаемой проблеме
Восходящие коммуникации	представляют собой движение информации от более низкого уровня к более высокому
Организационная структура	формальный канал передачи информации, установленный администрацией и должностными обязанностями работников
Внутриорганизационные коммуникации	коммуникации между уровнями управления и подразделениями
Деловое совещание	общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения
Директивный документ	документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов
Пресс-конференция	мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации
Конфликт	столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей
Коммуникативный процесс	обмен информацией между людьми, целью которой является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
Деловые переговоры	вид деловых коммуникаций, характеризующий процесс общения, в рамках которого люди пытаются согласовать какие-либо действия, договариваются о чем-либо, решают спорные вопросы
Маркетинговые коммуникации	процесс передачи обращения от производителя к потребителю с целью предоставить ему товар и услуги организации в привлекательном для целевой аудитории свете

Раздел 4
Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Паблик рилейшнз	коммуникативная активность, направленная на формирование гармоничных отношений с обществом, обычно открыто оплачиваемая и используемая как дополнение к рекламе, осуществляемая с целью информирования общественности о фирме, ее товарах, завоевания доверия и формирования благоприятного имиджа
Средства массовой информации	специальные средства передачи социально значимой информации, а также предприятие, обеспечивающее сбор, обработку и тиражирование данной информации для массовой аудитории
Государственное управление	деятельность органов государственной власти по реализации своих полномочий в сфере социально-экономического развития Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации
Муниципальное управление	деятельность органов местного самоуправления по реализации своих полномочий в сфере социально-экономического развития
Публичные коммуникации	вид коммуникаций, нацеленных на передачу информации, затрагивающей общественный интерес, с одновременным приданием ей публичного статуса
Рекламная стратегия	широкомасштабная долгосрочная программа, направленная на решение важнейшей рекламной цели
Имидж	целенаправленно сформированный образ кого-либо или чего-либо, содержащий некоторые ценностные характеристики и призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на целевую аудиторию в целях популяризации, рекламы и т.д.
Промоушн	непосредственное стимулирование сбыта
Внутренние общественные связи	направление PR, ставящее задачами управление мнениям и поведением сотрудников компании по отношению к руководству, к собственно компании, к конкурентам; создание опорных ценностей, на которые ориентируются сотрудники для формирования собственного поведения и позиционирования себя в компании
Репутация	приобретенная кем-либо или чем-либо общественная оценка, общее мнение о качествах, достоинствах и недостатках кого-либо ли чего-либо
Корпоративная политика	общая концепция, план построения эффективного функционирования и развития предприятия, реализующаяся через взаимодействие с внутренней и внешней общественностью на постоянной основе
Стратегический PR	деятельность по формированию общественного мнения, связанного со стратегическими планами фирмы
Креатив	творческая составляющая рекламной деятельности
Маркетинг	процесс создания ориентированных на потребителя товаров и услуг, выбора привлекательных целевых рынков, определения ценообразования, разработки эффективных программ коммуникаций и продвижения товаров на рынок
Бюджет	форма образования и расходования денежных средств, предназначенных для финансового обеспечения задач и функций государства и местного самоуправления

Раздел 5
Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Публичное мероприятие	открытая, мирная, доступная каждому, проводимая в форме собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования либо в различных сочетаниях этих форм акция, осуществляемая по инициативе граждан Российской Федерации, политических партий, других общественных объединений и религиозных объединений, в том числе с использованием транспортных средств
Презентация	представление фирмы, ее продукции, деловых механизмов приглашенной аудитории с акцентом на культурную программу
День открытых дверей	мероприятие, предполагающее свободный доступ посетителей к представленным объектам (в офисы, учебные, производственные помещения, цеха и т.д.) с целью дополнительного информирования
Конференция	собрание, совещание представителей каких-либо организаций, групп, государств, а также отдельных лиц, ученых для обсуждения определенных вопросов
Круглый стол	современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке
Планирование	оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей, деятельность (совокупность процессов), связанных с постановкой целей (задач) и действий в будущем
Специальные события	мероприятия, имеющие субъективную значимость для целевой аудитории и используемые для привлечения общественного внимания к данному событию
Выставка	публичная демонстрация достижений тех или иных отраслей материальной или духовной сферы жизни общества, основная цель которой - обмен идеями, теориями, знаниями
Демонстрация	организованное публичное выражение общественных настроений граждан с использованием во время передвижения плакатов, транспарантов и иных средств наглядной агитации
Регламент проведения публичного мероприятия	документ, содержащий повременное расписание (почасовой план) основных этапов публичного мероприятия с указанием лиц, ответственных за проведение каждого этапа
Бизнес-план	документ, содержащий план постановки и развития проекта, в нем сформулированы основные цели, стратегия, предмет, направление деятельности и т.д.
Дискурс	процесс взаимодействия, обсуждения каких-либо идей, мнений
Церемония открытия	торжественное мероприятие, которое знаменует собой начало, открытие или запуск чего-то нового
Продвижение	специальная активность или организованные события, рассчитанные на формирование и стимулирование интереса к товару, личности, организации или направлению деятельности
Благотворительность	проявление филантропии, не предполагающее каких-либо финансовых или экономических обязательств со стороны получателя помощи, осуществляется на безвозмездной основе

Раздел 6
Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Пресс-релиз	сообщение, подготовленное для журналистов и редакторов СМИ, о событии, мероприятии или другом информационном поводе
Фокус-группа	метод сбора и анализа информации, который позволяет с высокой степенью достоверности оценить эффективность интегрированной маркетинговой коммуникации на любом этапе
Целевая аудитория	определенная группа людей, состоящая из потенциальных потребителей товара (покупателей и клиентов), на которых направлено сообщение
Эхо-фраза	завершающая часть рекламного текста, предназначенная для закрепления в сознании потребителя яркой образной информации
Верификация	проверка информационных источников на достоверность, правдивость информации
Телереклама	реклама, построенная с помощью видеообзоров, демонстрируется по телевидению, ведущий вид рекламы
Защитная пауза	минимальный промежуток времени, который должен быть между рекламами фирм конкурирующих между собой
Комплекс маркетинговых коммуникаций	многоплановая рекламная деятельность, включающая в себя рекламу в средствах массовой информации, мероприятия публич рилейшнз, сейлз промоушн и директ-маркетинг и сопутствующие материалы и мероприятия
Транспортная реклама	реклама с помощью средств городского транспорта (как внутри, так и снаружи)
Пресс-тур	экскурсия, организованная для журналистов, с целью привлечения внимания к региону, проекту, заводу-производителю или предприятию
Специалист по связям с общественностью	работник организации, имеющий дело со средствами массовой информации, задача которого поддерживать имидж организации
Позиционное заявление	краткое и аргументированное изложение позиции организации по какому-либо вопросу или доказательство своей правоты в какой-то ситуации
Пресс-клиппинг	контроль и анализ выходящих в СМИ материалов
Стратегическое планирование	планирование осуществляет и ориентируется на глобальные проблемы, которые должны быть решены (или циклически решаться) для достижения целей и решений соответствующих задач
Общественные дела	направление PR, связанное с налаживанием и поддержанием доброжелательных отношений между правительственными учреждениями, организациями самоуправления и общественностью

Промежуточная аттестация

ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЗАЧЕТА

Вариант 1.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, охарактеризовав критерии культуры речи как качества речи, качества пользования языком, исходя из способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вариант 2.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, подготовьте ответ на тему «Особенности внутренних коммуникаций в организации», толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Вариант 3.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, опишите виды делового общения, уделив внимание дистанционному общению.

Вариант 4.

Охарактеризуйте коммуникативные навыки лидера, с помощью которых он может мотивировать, вдохновлять, убеждать, воздействовать на окружающих.

Вариант 5.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, перечислите факторы, от которых зависит эффективность коммуникативного процесса.

Вариант 6.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, охарактеризуйте особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур.

Вариант 7.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, опишите кратко современные коммуникационные технологии в организации.

Вариант 8.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, расскажите о подготовке презентаций, типах презентации товаров и услуг.

Вариант 9.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, охарактеризуйте межличностные коммуникации в организации, проанализировав причины, мешающие эффективной организации коммуникаций данного вида.

Вариант 10.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, опишите невербальные элементы, которые сопровождают речевое общение и оказывают влияние на его эффективность.

Вариант 11.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, охарактеризуйте основные задачи службы связи с общественностью, а также этические принципы взаимодействия организации и общества.

Вариант 12.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, охарактеризуйте основные функции связи с общественностью, исходя из способности к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

Вариант 13.

Продemonстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, опишите этапы становления теории и практики связей с общественностью в России.

Вариант 14.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, охарактеризуйте виды специальных событий и их особенности.

Вариант 15.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, объясните важность прогнозирования

возможных проблем при проведении специальных мероприятий.

Вариант 16.

Продемонстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, проанализируйте корпоративные отношения в структуре связей с общественностью.

Вариант 17.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, опишите использование аудиовизуальных коммуникативных средств в работе службы связи с общественностью.

Вариант 18.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, опишите принципы формирования службы по связям с общественностью, ее структуру и задачи.

Вариант 19.

Продемонстрируйте способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, назовите основные функции службы по связям с общественностью в государственном секторе.

Вариант 20.

Проявите способность использовать основные технологии взаимодействия, формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной служб, охарактеризуйте основы корпоративной культуры и PR-служб в формировании корпоративной культуры.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

Электронное тестирование

Задание

Порядковый номер задания	1.
Тип	1
Вес	1

Коммуникации, которые образуют сложную подземную инфраструктуру города, называются

<input type="checkbox"/>	инженерными
<input type="checkbox"/>	транспортными
<input type="checkbox"/>	хозяйственными
<input type="checkbox"/>	информационными

Задание

Порядковый номер задания	2.
Тип	1
Вес	1

Радиотелевизионная связь относится к _____ коммуникациям

<input type="checkbox"/>	информационным
<input type="checkbox"/>	транспортным
<input type="checkbox"/>	инженерным
<input type="checkbox"/>	хозяйственным

Задание

Порядковый номер задания	3.
Тип	1
Вес	1

Грузовые и пассажирские перевозки включают в

<input type="checkbox"/>	транспортные коммуникации
<input type="checkbox"/>	инженерные коммуникации

	информационные коммуникации
	хозяйственную инфраструктуру

Задание

Порядковый номер задания	4.
Тип	1
Вес	1

Речевые диалоги, совещания относятся к _____ коммуникациям	
	вербальным
	невербальным
	письменным
	социальным

Задание

Порядковый номер задания	5.
Тип	1
Вес	1

Одежда, жесты, осанка, выражение лица, поза являются элементами _____ коммуникаций	
	невербальных
	вербальных
	социальных
	письменных

Задание

Порядковый номер задания	6.
Тип	1
Вес	1

Автором выражения: «Организовывать, значит, строит двойной, материальный и социальный, организм предприятия» был	
	А.Файоль
	Г.Эмерсон
	М.Мескон
	О.Уильямсон

Задание

Порядковый номер задания	7.
Тип	1
Вес	1

Родоначальником теории систем и социально-экономических организаций был	
	А.Богданов
	М.ВВебер
	А.Файоль
	Г.Эмерсон

Задание

Порядковый номер задания	8.
Тип	1
Вес	1

Термины «слабое звено» и «обратная связь» для характеристики экономических систем ввел	
	А.Богданов
	А.Файоль
	М.Вебер
	Г.Эмерсон

Задание

Порядковый номер задания	9.
Тип	1
Вес	1

Высказывание: «Скорость эскадры зависит от скорости медленно идущего корабля» принадлежит

	А.Богданову
	Г.Эмерсону
	А.Файолю
	Н.Винеру

Задание

Порядковый номер задания	10.
Тип	1
Вес	1

А.Богданов считал, что устойчивость любой системы (в том числе и социально-экономической) зависит от

	слабого звена системы
	сильного звена системы
	ведущей основы системы
	характера отношений собственности

Задание

Порядковый номер задания	11.
Тип	1
Вес	1

Книга А.Богданов по теории управления социально-экономическими системами называется

	«Тектология: всеобщая организационная наука»
	«Общая теория занятости, процента и денег»
	«Теория праздного класса»
	«Теория экономических систем»

Задание

Порядковый номер задания	12.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

А) Книга А.Богданов по теории социально-экономических систем называется «Тектология: всеобщая организационная наука»

В) Книга А.Богданов по теории социально-экономических систем называется «Теория праздного класса»

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	13.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

А) Термины «слабое звено», «обратная связь» и «биорегуляторы» для характеристики жизнестойкости экономических систем ввел в научный оборот А.Богданов

В) Термины «слабое звено», «обратная связь», «биорегуляторы» принадлежат Н.Винеру

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

	А – да, В – да
--	----------------

Задание

Порядковый номер задания	14.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

А) Термин «энтопия» ввел в научный оборот Н.Винер

В) Термин «энтропия» ввел Г.Форд

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	15.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

А) Функции «сторожа» в коммуникативных моделях выполняют секретари

В) Функции «сторожа» в коммуникативных моделях выполняют инженеры основного производства

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	16.
Тип	1
Вес	1

Верны ли утверждения?

А) Работников, обеспечивающих контакты с внешней средой в коммуникативных моделях, называют «пограничниками»

В) Работников, обеспечивающих контакты с внешней средой, называют «информационными привратниками»

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	17.
Тип	1
Вес	1

Секретари и референты в коммуникативных моделях выполняют функции

	«сторожа»
	диспетчера
	«пограничника»
	«связного»

Задание

Порядковый номер задания	18.
Тип	1
Вес	1

«Антрепренеры», «генераторы идей», «информационные привратники» - это носители ролевых функций

в(о)	
	корпорации «ЗМ»
	корпорации «Дженерал электрик»
	корпорации «Форд»
	всех современных международных корпорациях

Задание

Порядковый номер задания	19.
Тип	1
Вес	1

Работника, обеспечивающего контакты с внешней средой в коммуникативных моделях, называют	
	«пограничником»
	«связным»
	«медиумом»
	диспетчером

Задание

Порядковый номер задания	20.
Тип	1
Вес	1

В международной корпорации «ЗМ» научно-техническую и коммерческую информацию контролирует	
	«информационный привратник»
	«связной»
	«антрепренер»
	«генератор идей»

Задание

Порядковый номер задания	21.
Тип	1
Вес	1

Руководитель, продвигающий новые проекты и новые виды продукции в компании «ЗМ», называется	
	«антрепренером»
	«капитаном производства»
	инновационным лидером
	«генератором идей»

Задание

Порядковый номер задания	22.
Тип	1
Вес	1

Специалистов, выдвигающих новые идеи, в компании «ЗМ» называют	
	«генераторами идей»
	«информационными привратниками»
	инновационными лидерами
	«антрепренерами»

Задание

Порядковый номер задания	23.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?	
A) Централизованные сети – это сети, в которых информационные потоки замыкаются на руководителе	
B) Дивизиональная организация помогает замыкать все информационные потоки на руководителе	
	A – да, B – нет

	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	24.
Тип	1
Вес	1

Исполнителя функций контроля над продвижением информации называют	
	«сторожем»
	«медиумом»
	«информационным привратником»
	«связным»

Задание

Порядковый номер задания	25.
Тип	1
Вес	1

Функции «сторожа» в коммуникативных моделях выполняют	
	секретари
	диспетчеры
	начальники отделов
	неформальные лидеры

Задание

Порядковый номер задания	26.
Тип	1
Вес	1

Коммуникации, возникающие в ходе взаимодействия с лицами, имеющими равный социальный статус и служебное положение, называют _____ коммуникациями	
	интерактивными
	эгалитарными
	гомогенными
	гетерогенными

Задание

Порядковый номер задания	27.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?	
А) Обеспечение информацией и постановка новых задач характеризуют восходящие межличностные коммуникации	
В) Письменные приказы и объявления характерны для восходящих межличностных коммуникаций	
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	28.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?	
А) Письменные приказы – это пример нисходящих коммуникаций	
В) Обеспечение информацией и постановка новых задач – это характерная черта нисходящих	

коммуникаций	
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	29.
Тип	1
Вес	1

Принятие решений с участием работников как метод повышения эффективности восходящих коммуникаций называют	
	партиципативными методами
	политикой «открытых дверей»
	производственным совещанием
	«мозговой атакой»

Задание

Порядковый номер задания	30.
Тип	1
Вес	1

Выслушивание руководителем мнений подчиненных называют	
	политикой «открытых дверей»
	«мозговой атакой»
	производственным совещанием
	партиципативными методами

Задание

Порядковый номер задания	31.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?	
А) Наиболее важными элементами цепи коммуникаций являются кодирование, прием и обратная связь	
В) Наиболее важным элементом в цепи коммуникаций является энтропия	
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	32.
Тип	1
Вес	1

Н.Винер разрушение коммуникаций назвал	
	энтропией
	революционным переломом
	инверсией
	эволюцией

Задание

Порядковый номер задания	33.
Тип	1
Вес	1

Когда процессы кодирования и расшифровки становятся разнородными, происходит

	разрушение коммуникаций
	расширение коммуникаций
	развитие коммуникаций
	переход коммуникаций на более высокий уровень

Задание

Порядковый номер задания	34.
Тип	1
Вес	1

Энтропия – это, по определению Н.Винера, _____ коммуникаций	
	разрушение
	качественный рост
	экстенсивный рост
	эволюционное развитие

Задание

Порядковый номер задания	35.
Тип	1
Вес	1

Распад всей организационной системы называют	
	энтропией
	революцией
	эволюцией
	инверсией

Задание

Порядковый номер задания	36.
Тип	1
Вес	1

Утверждение, требующее доказательств, называется	
	тезисом
	аргументацией
	интерпретацией
	инверсией

Задание

Порядковый номер задания	37.
Тип	1
Вес	1

Обоснование истинности суждения или концепции называют	
	аргументацией
	метафорой
	тезисом
	инверсией

Задание

Порядковый номер задания	38.
Тип	1
Вес	1

Истолкование, объяснение смысла того или иного делового предложения, называется	
	интерпретацией
	аргументацией
	тезисом
	метафорой

Задание

Порядковый номер задания	39.
Тип	1
Вес	1

Вид аргументации, в которой тезис выводится из доказанных аргументов, называется

	доказательством
	интерпретацией
	метафорой
	антитезой

Задание

Порядковый номер задания	40.
Тип	1
Вес	1

При передаче внутрифирменной информации число ступеней должно быть не более

	четырёх
	пяти
	трех
	двух

Задание

Порядковый номер задания	41.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

- А) Обоснование истинности суждения или теории называется аргументацией
 В) Обоснование истинности суждения называют интерпретацией

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	42.
Тип	6
Вес	1

Верны ли утверждения?

- А) Утверждение, требующее доказательства, называется тезисом
 В) Обоснование истинности суждения (концепции) называется аргументацией

	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет
	А – да, В – да

Задание

Порядковый номер задания	43.
Тип	1
Вес	1

Наиболее важной формой организации деловых коммуникаций является

	диалог
	монолог
	консультация
	конференция

Задание

Порядковый номер задания	44.
Тип	1
Вес	1

В деловых коммуникациях соблюдение социальных и правовых норм называют __ограничениями

	конвенциональными
	ситуативными
	формально-ролевыми
	протокольными

Задание

Порядковый номер задания	45.
Тип	1
Вес	1

Деловой этикет и субординация в деловом общении предполагают наличие __ограничений

	формально-ролевых
	конвенциональных
	ролевых
	эмоциональных о

Задание

Порядковый номер задания	46.
Тип	1
Вес	1

Многостороннее общение и борьба за коммуникативную инициативу называют

	полилогической формой коммуникации
	монологом
	диалогом
	консультацией

Задание

Порядковый номер задания	47.
Тип	1
Вес	1

Мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации, называется

	пресс-конференцией
	консультацией
	производственным совещанием
	симпозиумом

Задание

Порядковый номер задания	48.
Тип	1
Вес	1

Стремление к сближению целей, улучшению партнерских отношений и продуктивному сотрудничеству является основной задачей

	деловой коммуникации
	личного общения
	любого типа коммуникативного общения
	рекламных кампаний

Задание

Порядковый номер задания	49.
--------------------------	-----

Тип	1
Вес	1

Конвенциональные и ситуативные ограничения являются элементами _____ ограничений	
	формальных
	эмоциональных
	ролевых
	эмоциональных

Задание

Порядковый номер задания	50.
Тип	1
Вес	1

Три коммуникативные формы, такие как монологическая, диалогическая и полилогическая, характерны для	
	деловых коммуникаций
	личного общения
	консультацией
	пресс-конференций

51 Установите правильную последовательность структурных элементов паблик рилейшнз: 1) общение; 2) исследование и оценка; 3) анализ проблемы; 4) разработка программы

- A) 3 – 4 – 1 – 2
- B) 4 – 1 – 3 – 2
- C) 2 – 4 – 3 – 1
- D) 1 – 2 – 3 – 4

52 Установите соответствие

1. Э. Берн	а. Первый пресс-секретарь президента США
2. А. Лив	в. Создатель теоретических основ ПР
3. А. Кендалл	с. Один из первых практиков ПР
4. С. Блэк	д. Автор первого издания в РФ учебника ПР

- A) 1 – в, 2 – с, 3 – а, 4 – д
- B) 1 – а, 2 – в, 3 – д, 4 – с
- C) 1 – в, 2 – с, 3 – д, 4 – а
- D) 1 – д, 2 – а, 3 – в, 4 – с

53 Положение: «Планируемые продолжительные усилия, направленные на создание и поддержание доброжелательных отношений между организацией и ее общественностью», – является определением

- A) паблик рилейшнз
- B) пропаганды
- C) рекламы
- D) маркетинга

54 Период, когда предпринимаются первые попытки воздействия на общественное мнение

- A) Античность
- B) Средневековье
- C) Эпоха Возрождения
- D) Новое время

55 Термин «паблик рилейшнз» был введен в

- A) 1807 г.
- B) 1906 г.
- C) 1961 г.
- D) 1770 г.

56 Понятие «промоушн» относится к сфере деятельности

- A) маркетинговых коммуникаций
- B) инвестиционной деятельности
- C) правового регулирования бизнеса
- D) этического регулирования бизнеса

57 Из перечисленного: 1) способность творчески мыслить; 2) послушание руководству; 3) интуиция; 4) осторожность; 5) способность к анализу – к личностным качествам специалиста по публичным реляциям относятся

- A) 1, 3, 5
- B) 2, 3, 4
- C) 2, 4
- D) 3, 5

58 Рост значимости ПР в XX веке обусловлен

- A) ростом зависимости деловой среды от общественности
- B) осложнением международной обстановки
- C) развитием технологий производства
- D) обострением демографических проблем

59 Из перечисленного: 1) определение рекомендаций по созданию и совершенствованию имиджа организации; 2) создание новых отделений организации в регионах; 3) улучшение взаимопонимания между организацией и контактными аудиториями; 4) оптимизация структуры управленческого аппарата – к задачам ПР относятся

- A) 1, 3
- B) 2, 4
- C) 1, 2, 4
- D) 2, 3

60 Создание подразделений по связям с общественностью в российских структурах относится к

- A) 1990-м гг.
- B) 1970-м гг.
- C) 1950-м гг.
- D) 1930-м гг.

61 Первая самостоятельная американская ПР-фирма имела название

- A) «Паблсити-бюро»
- B) «Паркер энд Ли»
- C) «Хилл энд Ноултон»
- D) «Уильям Болдуин»

62 Комитет общественной информации во главе Дж Крилем был создан для

- A) мобилизации общественного мнения США в поддержку участия в I мировой войне
- B) дезинформации войск противника
- C) информационного воздействия на страны-союзники
- D) снижения уровня забастовочного движения в США

63 В «Декларации о принципах» были сформулированы

- A) основы взаимоотношений с прессой
- B) принципы связей с местной общественностью
- C) критерии оценки эффективности публичных реляций
- D) методы определения целевой аудитории

64 Зарождение основ публичных реляций в ходе борьбы за независимость США было связано с

- A) стремлением американских политических руководителей апеллировать к общественному мнению
- B) первоначальной военной слабостью американцев
- C) историческим умением американцев манипулировать общественным мнением
- D) изоляцией американских СМИ в Старом Свете

65 Из перечисленного: 1) метод сбора фактов; 2) установление личных контактов; 3) проведение специальных мероприятий; 4) осуществление связей со СМИ – к числу начальных методов, используемых первыми ПР-фирмами, относятся:

- A) 1, 2
- B) 3, 4
- C) 1, 3
- D) 2, 4

66 Кредо одного из создателей современных ПР Айви Ли, касающееся отношений предпринимателя и публики, заключается в том, что

- A) общественность необходимо информировать
- B) публику легко одурачить
- C) общественность можно игнорировать
- D) публику можно запугать или подкупить

67 В начале XX в. «отец ПР» А. Ли определил основные объекты ПР-деятельности, в числе которых он особо выделил

- A) целевые группы общественности и лидеров общественного мнения
- B) руководителей крупных корпораций
- C) редакции СМИ
- D) чиновников государственных учреждений

68 Для ведения работы с общественностью в США в период I мировой войны был создан контингент «четырёхминутчиков», это были

- A) добровольцы-ораторы с четырёхминутным сообщением новостей
- B) артисты с благотворительными выступлениями
- C) короткая проповедь священника
- D) короткий инструктаж местных чиновников

69 Одним из первых PR-проектов в финансовой сфере стал «Займ свободы». Смысл этого мероприятия сводился к:

- A) распространению облигаций для поддержания военных усилий США в I мировой войне
- B) оказанию финансовой помощи пострадавшим в ходе боевых действий
- C) займу США странам Антанты
- D) сбору средств для реконструкции статуи Свободы

70 Хрестоматийным примером организации специальных событий стал проект Э. Бернайза по проведению юбилея изобретателя Эдиссона. Целью PR-проекта было

- A) улучшение имиджа компании «Дженерал Электрик», используя юбилей ученого-электрика
- B) проведение сбора пожертвований в пользу Эдиссона
- C) организация юбилейных торжеств для пропаганды экономической мощи США
- D) привлечение внимания общественности к необходимости улучшения качества электрооборудования

71 А. Пейдж при поступлении в качестве пиэремена в американскую копорацию АТТ обусловил свое согласие требованием, ставшим важнейшим принципом организации PR

A) А. Пейдж становился вице-президентом АТТ, участвующим в определении политики компании

- B) право самому формировать бюджет PR-подразделения
- C) возможность ввести внутреннее радиовещание на фирме
- D) право общения со СМИ от своего имени

72 Президент США Ф. Рузвельт в 30-е годы XX в. для укрепления своего имиджа

- A) в радиобеседах «у камина» разъяснял населению суть своих реформ
- B) проводил публичные дебаты со своими политическими противниками
- C) расширял участие США в зарубежных выставках
- D) отменил «сухой закон» в США

73 Международная ассоциация паблик рилейшнз была основана в

- A) 1955 г.
- B) 1923 г.
- C) 1936 г.
- D) 1961 г.

74 Одной из предпосылок развития паблик рилейшнз стала идея так называемой «неценовой конкуренции товаров», ее суть заключается в

A) увеличении спроса на товар благодаря не столько качеству, сколько общественному мнению о нем

- B) поиске новых направлений исследований в сфере рекламы
- C) возрастании внимания к потребительским качествам товара
- D) усилении значимости мер государственного регулирования рынка

75 Развитие системы паблик рилейшнз определялось рядом политических и экономических причин. Определяющее условие становления этой деятельности

- A) формирование демократических основ общества
- B) развитие технических средств связи
- C) создание системы массовой прессы
- D) концентрация производства и капитала

76 Установите соответствие

1. Знание стратегического менеджмента	а. Умение вести переговоры с активистами групп общественности
2. Знание исследовательской работы	в. Умение разрабатывать стратегии решения PR-проблемы
3. Знание переговорного процесса	с. Умение проводить оценочные исследования
4. Умение убеждать людей	д. Добиваться желаемого поведения

- A) 1 – в, 2 – с, 3 – а, 4 – д
- B) 1 – с, 2 – в, 3 – д, 4 – а
- C) 1 – а, 2 – с, 3 – в, 4 – д
- D) 1 – д, 2 – а, 3 – с, 4 – в

77 Одно из наименований отделов палик рилейшнз

- A) связи с местной общественностью
- B) отдел персонала
- C) материально-техническое обеспечение
- D) служба маркетинга

78 Роль PR-персонала в принятии стратегических решений определяется

- A) вхождением PR-специалиста в состав «руководящей команды»
- B) компетентностью PR-менеджера
- C) уровнем репутации фирмы
- D) финансовым обеспечением PR-службы

79 Средний размер PR-отдела большой корпорации составляет

- A) от 5 до 20 сотрудников
- B) не менее 100 человек
- C) 2 – 3 сотрудника
- D) от 50 до 70 сотрудников

80 Установите соответствие между аргументами в пользу PR-отдела структуре организации и их конкретным содержанием

1. Принадлежность к одной команде	а. Своевременной присутствие PR-специалистов во всех подразделениях
2. Знание организации	в. Близкие отношения между руководителями PR-отдела организации
3. Экономия средств	с. Глубокое понимание всех проблем фирмы
4. Доступность общения	д. Обращение за помощью к внешним PR-консультантам убыточно

- A) 1 – в, 2 – с, 3 – д, 4 – а
- B) 1 – а, 2 – в, 3 – с, 4 – д
- C) 1 – с, 2 – а, 3 – д, 4 – в
- D) 1 – д, 2 – с, 3 – а, 4 – в

81 PR-отдел организации средних размеров может возглавлять

- A) вице-президент по связям с общественностью
- B) директор по связям с общественностью
- C) менеджер по связям с общественностью
- D) менеджер по связям с персоналом фирмы

82 Из перечисленного: 1) реализация масштабных проектов, связанных с зарубежным бизнесом; 2) снижение рейтинга организации; 3) расширение связей с местными СМИ; 4) необходимость консультации независимого PR-специалиста; 5) недоверие к собственной PR-службе – необходимость обращения в специализированные PR-фирмы обусловлена

- A) 1, 4
- B) 2, 3
- C) 3, 4, 5
- D) 1, 5

83 Установите правильную последовательность выводов, содержащихся в отчете PR-фирмы-консультанта: 1) оценка хода выполнения программы; 2) выводы по изучению проблемной ситуации; 3) общая цель программы действий; 4) кадровые планы и бюджет; 5) перспективный план достижения целей

- A) 2 – 3 – 5 – 1 – 4
- B) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- C) 3 – 5 – 4 – 1 – 2
- D) 4 – 3 – 1 – 5 – 2

84 Из перечисленного: 1) языковой барьер; 2) внутреннее сопротивление новым идеям; 3) недоверие топ-менеджмента; 4) высокая стоимость услуг; 5) низкая квалификация консультанта – к числу препятствий, возникающих в отношениях между организацией и консалтинговой PR-фирмой относятся

- A) 2, 4

- B) 1, 3, 5
- C) 1, 2, 3
- D) 4, 5

85 **Крупнейшая в США правительственная ПР-служба носит название**

- A) информационное агентство США
- B) управление по связям с общественностью
- C) управление сотрудничества
- D) агентство по развитию отношений

86 **Приведите в соответствие распределение рабочего времени профессионала ПР**

1. Административные проблемы	а. 10%
2. Технические вопросы	в. 40%
3. Анализ и суждения	с. 50%

- A) 1 – в, 2 – а, 3 – с
- B) 1 – а, 2 – с, 3 – в
- C) 1 – с, 2 – в, 3 – а
- D) 1 – а, 2 – в, 3 – с

87 **Среднегодовое количество пресс-релизов, подготовленных ПР-сотрудниками американской корпорации АТТ, составляет**

- A) 108
- B) 20
- C) около 50
- D) более 200

88 **Из перечисленного: 1) мероприятия по защите окружающей среды; 2) распространение сведений о новых товарах компании; 3) участие в программах городского развития; 4) подготовка и рассылка годового отчета фирмы – к числу направлений ПР-деятельности по укреплению связей с местным населением относятся**

- A) 1, 3
- B) 2, 4
- C) 1, 4
- D) 2, 3

89 **Чтобы содействовать эффективной коммуникации, ПР-специалистам необходимо знать мнение различных групп общественности. Для этого следует**

- A) применять научные методы изучения общественного мнения
- B) распространять информацию об организации
- C) налаживать тесное сотрудничество с властями
- D) спонсировать местные проекты

90 **Установите правильную последовательность действий, связанных с демократизацией управления: 1) увеличение нагрузки и ответственности на занятых; 2) сокращение средних уровней управления; 3) повышение ответственности занятых в принятии решения; 4) делегирование полномочий сверху вниз; 5) требования больших полномочий**

- A) 2, 3, 1, 5, 4
- B) 1, 2, 3, 5, 4
- C) 3, 2, 4, 5, 1
- D) 4, 3, 1, 5, 2

91 **Расширение информационной сети внутри организации позволяет сотрудникам**

- A) лучше ориентироваться в проблемах фирмы
- B) увеличить число публикаций об организации
- C) расширить взаимодействие с местным населением
- D) повысить уровень контактов с клиентами

92 **Росту доверия персонала к менеджменту способствуют**

- A) своевременные и более четкие коммуникации
- B) применение дисциплинарных мер
- C) увеличение числа занятых
- D) строгое разделение полномочий между топ-менеджментом и персоналом

93 **Программа «Говори», проводимая компанией IBM США, предусматривает**

- A) коммуникацию занятых с администрацией
- B) создание курсов риторики
- C) изучение персоналом иностранных языков
- D) выступления персонала в СМИ

94 **Из перечисленного: 1) увеличение премиального фонда для персонала; 2) регулярное исследование отношения занятых к менеджменту; 3) усиление контроля на всех рабочих**

местах; 4) последовательность и регулярность коммуникаций; 5) подготовка и рассылка пресс-релизов в СМИ – к правилам построения коммуникаций с занятыми относятся

- A) 2, 4
- B) 1, 3
- C) 2, 3, 5
- D) 3, 4, 5

95 Установите правильную последовательность действий по установлению коммуникаций с персоналом: 1) разработка программы коммуникаций с персоналом; 2) исследование отношений занятых к организации; 3) установление целей и стратегии коммуникаций с занятыми; 4) анализ существующих форм коммуникаций

- A) 2 – 4 – 3 – 1
- B) 1 – 2 – 3 – 4
- C) 3 – 1 – 2 – 4
- D) 4 – 3 – 1 – 2

96 Из перечисленного: 1) что должно произойти с организацией; 2) каково отношение правительства к данной отрасли; 3) значение изменений организации для занятых персонально; 4) основные элементы трудового законодательства – занятые, как правило, хотят, чтобы коммуникации доносили до них

- A) 1, 3
- B) 2, 4
- C) 3, 4
- D) 1, 2

97 Построение внутриорганизационных коммуникаций определяется

- A) типом организации
- B) состоянием экономической ситуации
- C) наличием и ценой эфирного времени в СМИ данного региона
- D) личными качествами руководства организации

98 Уточните правильную последовательность построения лояльности занятых в организации: 1) лояльность отделению; 2) лояльность корпорации в целом; 3) лояльность своей команде; 4) лояльность организации

- A) 3 – 1 – 4 – 2
- B) 1 – 2 – 3 – 4
- C) 2 – 3 – 1 – 4
- D) 4 – 1 – 2 – 3

99 Из перечисленного: 1) устные коммуникации; 2) ежегодные отчеты корпорации; 3) встречи с руководством; 4) заметки-записки; 5) слухи – коммуникативные средства, необходимые в первую очередь для любой организации

- A) 1, 4
- B) 2, 5
- C) 3, 4
- D) 2, 3

100 Опровержение ложных слухов в организации достигается

- A) прямым официальным заявлением
- B) запуском контрслуха
- C) проведением расследования и идентификацией источникслуха,
- D) запрещением персоналу транслировать слухи

Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний студентов осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении студентами промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.

2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.

3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне студент раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично» или «зачтено»	<ol style="list-style-type: none">1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Студент обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию.2. Студент успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов.3. Студент анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	<ol style="list-style-type: none">1. Студент предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы студента имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными.2. Студент способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам3. Студент представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы студента содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	<ol style="list-style-type: none">1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Студент предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.2. Студент способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.3. Студент охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	<ol style="list-style-type: none">1. Студент отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы студента не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые студентом, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации.2. Студент не умеет переносить теоретические знания в практический

	<p>контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.</p> <p>3. Студент ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ студента частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырёхбалльная, тахометрическая)
1	<i>Глоссарный тренинг (ГТ)</i>	Учебное занятие с применением технических средств с целью усвоения понятий и терминов (глоссария).	Комплект заданий для работы по усвоению научного аппарата дисциплины	- от 0 до 49,9% выполненного задания - не зачтено; - 50% до 100% выполненного задания - зачтено.
2	<i>Поэтовое тестирование (ПЗТ)</i>	Контрольное мероприятие по учебному материалу каждой темы (раздела) дисциплины, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Модульное тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов.	Система стандартизированных заданий	- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно; - от 50% до 69,9% - удовлетворительно; - от 70% до 89,9% - хорошо; - от 90% до 100% - отлично.