

Документ подписан простой электронной подписью

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИО: Черепухина Светлана Васильевна

Должность: Ректор федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

Дата подписания: 29.12.2025 23:21:52

высшего образования

Уникальный программный ключ:
aeab205ffb6b568a3f877972746203b4c8e12d62e0ef97516913e78916c513ed

ИНСТИТУТ АГРОИНЖЕНЕРИИ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института агроинженерии

 С.Д. Шепелёв

« 29 » апреля 2021 г.

Кафедра «Социально-гуманитарные дисциплины
и русский язык как иностранный»

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.09 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность Производственный менеджмент

Уровень высшего образования – бакалавриат

Квалификация - бакалавр

Форма обучения - очно-заочная

Челябинск
2021

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации и управление конфликтами» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования(ФГОС ВО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 12.08.2020 г. № 970. Рабочая программа дисциплины предназначена для подготовки бакалавра по направлению 38.03.02Менеджмент, направленность – Производственный менеджмент.

Настоящая рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов.

Составитель – кандидат экономических наук, доцент Перчаткина И.Н.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный»

«13 » апреля 2021 г. (протокол № 9).

Зав. кафедрой «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный»,
кандидат педагогических наук, доцент

С.А. Чичиланова

Рабочая программа дисциплины одобрена методической комиссией Института агроинженерии

« 22 » апреля 2021 г. (протокол № 1).

Председатель методической комиссии
Института агроинженерии ФГБОУ ВО
Южно-Уральский ГАУ,
доктор технических наук, доцент

С.Д. Шепелёв

Директор Научной библиотеки



И.В. Шатрова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Планируемые результаты обучения по дисциплине (показатели сформированности компетенций).....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП.....	7
3.	Объем дисциплины и виды учебной работы.....	7
3.1.	Распределение объема дисциплины по видам учебной работы.....	7
3.2.	Распределение учебного времени по разделам и темам.....	8
4.	Структура и содержание дисциплины, включающее практическую подготовку.....	8
4.1.	Содержание дисциплины.....	9
4.2.	Содержание лекций.....	10
4.3.	Содержание лабораторных занятий.....	11
4.4.	Содержание практических занятий.....	11
4.5.	Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся.....	12
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
6.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	14
7.	Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины.....	15
8.	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины.....	15
9.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
10.	Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	15
11.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	16
	Приложение. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся	17
	Лист регистрации изменений.....	67

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель и задачи дисциплины

Бакалавр по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Производственный менеджмент должен быть подготовлен к профессиональной организационно-управленческой деятельности.

Цель дисциплины – ознакомление обучающихся с основными методами ведения деловой коммуникации, их применения при разрешении конфликтов, возникающих в их последующей профессиональной деятельности

Задачи дисциплины:

- определение основ деловых коммуникаций как средства реализации управленческих функций;
- изучение барьеров, возникающих при общении и способов их преодоления;
- ознакомление с письменными деловыми коммуникациями;
- ознакомление с устными деловыми коммуникациями;
- ознакомление с манипулятивными технологиями и способами нейтрализации манипулятивного воздействия.

1.2. Компетенции и индикаторы их достижений

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН		
	знания	умения	навыки
ИД-1УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся должен знать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - 3.1)	Обучающийся должен уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - У.1)	Обучающийся должен владеть: навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - Н.1)
ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей	Обучающийся должен знать способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов	Обучающийся должен уметь осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов	Обучающийся должен владеть: навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов

других членов команды для достижения поставленной цели	команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - З.2)	команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - У.2)	команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - Н.2)
--	--	--	--

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН		
	знания	умения	навыки
ИД-2 УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся должен знать методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - З.3)	Обучающийся должен уметь анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - У.3)	Обучающийся должен владеть: навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - Н.3)
ИД-3УК-6 Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения	Обучающийся должен знать задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - З.4)	Обучающийся должен уметь определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - У.4)	Обучающийся должен владеть: навыками определения задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - Н.4)

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН		
	знания	умения	навыки
ИД-1УК-9 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и	Обучающийся должен знать понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и	Обучающийся должен уметь применять базовые дефектологические знания в социальной и	Обучающийся должен владеть: навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и

структурой; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	структурой; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах - (Б1.В.09 - 3.5)	профессиональной сферах - (Б1.В.09 - У.5)	профессиональной сферах - (Б1.В.09 - Н.5)
ИД-2 УК-9 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся должен знать основы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - 3.6)	Обучающийся должен уметь планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - У.6)	Обучающийся должен владеть: навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - Н.6)

ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН		
	знания	умения	навыки
ИД-1ОПК-1 Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности	Обучающийся должен знать: основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности.– (Б1.В.09 - 3.7)	Обучающийся должен уметь: использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности. – (Б1.В.09 - У.7)	Обучающийся должен владеть основами экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности - (Б1.В.09 - Н.7)

ПК-3 Способен к стратегическому управлению процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН		
	знания	умения	навыки
ИД-2 ПК-3 Способен обеспечивать	Обучающийся должен знать: правильное сочетание	Обучающийся должен уметь: обеспечивать	Обучающийся должен владеть способами обеспечения

правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива	экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов – (Б1.В.09 - 3.8)	правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов - (Б1.В.09 - У.8)	правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов - (Б1.В.09 - Н.8)
--	--	---	--

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и управление конфликтами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы (ЗЕТ), 108 академических часов (далее часов).

Дисциплина изучается:

- очно-заочная форма обучения - в 7 семестре.

3.1. Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
	Очно-заочная форма обучения
Контактная работа (всего)	32
В том числе:	
Лекции (Л)	16
Практические занятия (ПЗ)	16

Лабораторные занятия (ЛЗ)	-
Самостоятельная работа обучающихся (СР)	76
Контроль	-
Итого	108

3.2. Распределение учебного времени по разделам и темам

Очно-заочная форма обучения

№ темы	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе					контроль	
			контактная работа			СР			
			Л	ЛЗ	ПЗ				
1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Введение в дисциплину. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения.	13	2	x	2	9	x		
2.	Структура коммуникационного процесса.	13	2	x	2	9	x		
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации.	13	2	x	2	9	x		
4.	Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.	13	2	x	2	9	x		
5.	Устные и письменные коммуникации.	14	2	x	2	10	x		
6.	Барьеры, возникающие при общении.	14	2	x	2	10	x		
7.	Совещание как форма деловой коммуникации.	14	2	x	2	10	x		
8.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	14	2	x	2	10	x		
	Контроль		x	x	x	x	x	x	
	Итого	108	16	x	16	76	x		

4. Структура и содержание дисциплины

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

Тема 2. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое конфликт, его типы, способы решения. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения.

Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации. Для чего нужны деловые навыки? Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог и полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении.

Тема 4. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения и конфликтные ситуации. Типы темперамента и особенности их общения.

Тема 5. Устные и письменные коммуникации. Устные коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед. Особенности официально-деловой речи.

Письменные коммуникации. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации

Тема 6. Барьеры, возникающие при общении. Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Непонимания при общении как залог конфликта. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьера. Преодоление избегания с помощью управления вниманием.

Тема 7. Совещание как форма деловой коммуникации. Переговоры. Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организаций. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя. Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Подготовка к выступлению. Аудитория, аудио-визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика

лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными вопросами.

4.2. Содержание лекций

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Содержание лекции	Кол-во часов	Практическая подготовка
1.	Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.	2	-
2.	Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка.	2	-
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации. Для чего нужны деловые навыки? Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении.	2	+
4.	Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения и конфликтные ситуации.	2	+
5.	Устные и письменные коммуникации. Устные коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед. Особенности официально-деловой речи.	2	+
6.	Барьеры, возникающие при общении. Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет».	2	-
7.	Совещание как форма деловой коммуникации. Переговоры. Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями.	2	-
8.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Подготовка к выступлению. Аудитория, аудио-визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы.	2	+
	Итого	16	10%

4.3. Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.4. Содержание практических занятий

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование практических занятий	Кол-во часов	Практическая подготовка
1.	Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.	2	-
2.	Структура коммуникационного процесса. Что такое конфликт, его типы, способы решения. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения.	2	-
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации. Два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог и полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении.	2	+
4.	Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Типы темперамента и особенности их общения.	2	+
5.	Устные и письменные коммуникации. Письменные коммуникации. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	2	+
6.	Барьеры, возникающие при общении. Непонимания при общении как залог конфликта. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием.	2	-
7.	Совещание как форма деловой коммуникации. Семь правил ведения совещания для руководителя. Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты инейтрализации манипулятивного воздействия.	2	+
8.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными	2	-

	вопросами.		
	Итого	16	15%

4.5. Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся

4.5.1. Виды самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы обучающихся	Количество часов
Подготовка к практическим занятиям	38
Самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов	38
Итого	76

4.5.2. Содержание самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование тем и вопросов	Количество часов
1.	Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения.	9
2.	Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения. Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Умение слушать. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования.	9
3.	Понятие суггестии и контрсуггести. Три вида контрсуггести по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Четыре уровня непонимания: фонетический уровень непонимания, семантический уровень непонимания, стилистический уровень непонимания, логический уровень непонимания. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изолирование», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггести «авторитет»: «привлекательность»,	9

	«социальный статус», «свой – чужой». Преодоление фонетического барьера. Преодоление семантического барьера. Преодоление стилистического барьера: правило рамки и правило цепи. Преодоление логического барьера: два способа аргументирования: двустороннее и одностороннее, по восходящей, и по нисходящей. Зависимость от слушающего использования разных способов аргументирования. Риторический вопрос как способ управления мышлением партнера по общению.	
4.	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.	9
5.	Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.	10
6.	Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.	10
7.	Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (win-lose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл(lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (win-win or no deal). Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.	10
8.	Подготовка к выступлению. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как составить текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными вопросами.	10
Итого		76

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеки ФГБОУ ВО Южно-уральский ГАУ:

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агринженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для установления соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО разработан фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. Фонд оценочных средств представлен в Приложении.

Основная:

1. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е.А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456>
2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>

Дополнительная:

1. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553>
2. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 76 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466> .
3. Деловое общение [Электронный ресурс]. Кемерово: КемГУКИ, 2014.- 92 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366> .
4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93544>.
5. Чудинов А. П. Деловое общение [Электронный ресурс]: практикум / А.П. Чудинов; Е.А. Нахимова. Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.- 154 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> .
6. Сидоренков, А.В. Управление эффективностью групп и команд в организации : учебное пособие / А.В. Сидоренков, Н.Ю. Ульянова ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 325 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493314>

Периодические издания:

1. АПК: экономика, управление: ежемесячный теоретический и научно-практический журнал - Москва: ФГБНУ ФНЦ ВНИИЭСХ, - <http://apk-eu.ru>.
2. Вопросы экономики: ежемесячный журнал - Москва: Б.и., - <http://www.vopreco.ru>.
3. Мировая экономика и международные отношения: ежемесячный журнал - Москва: Наука, - <https://press.gaugn.ru/journals-ras/meimo/>.
4. Общество и экономика: международный научный и общественно-политический журнал - Москва: ФГБУ РАН, - <http://inecon.org/>.
5. Российский экономический журнал: научно-практическое ежемесячное издание - Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, - <http://www.re-j.ru/>.

6. Экономика сельского хозяйства России: научно-производственный ежемесячный журнал - Москва: Автономная некоммерческая организация "Редакция журнала "Экономика сельского хозяйства России", - <http://esxr.ru>.

7. Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий: ежемесячный теоретический и научно-практический журнал - Москва: ООО "Редакция журнала "Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий", - <http://www.eshpp.ru>.

8. Экономист: ежемесячный научно-практический журнал - Москва: Б.и., - <http://www.economist.com.ru>.

7. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к учебно-методическим разработкам <https://yurgrau.ru>.
2. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>/
3. Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru>.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. к практическим занятиям для обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агронженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 12 с. — Библиогр.: с. 12 (3 назв.) .— 0,3 МВ <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/55.pdf>

2. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агронженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В Научной библиотеке с терминальных станций предоставляется доступ к базам данных:

- Техэксперт

Лицензионное программное обеспечение

MyTestXPRo 11.0 (Сублицензионный договор А0009141844/165/44 от 04.07.2017)

MicrosoftWindowsPRO 10 RussianAcademicOLP 1LicenseNoLevelLegalizationGetGenuine
(Лицензионный договор № 11354/410/44 от 25.12.2018 г.; № 008/411/44 от 25.12.2018 г.)

Офисное программное обеспечение Microsoft OfficeStd 2019 RUSOLPNLAcdmc
(Лицензионный договор № 11353/409/44 от 25.12.2018 г.)

Kaspersky Endpoint Security Антивирусное программное обеспечение (Договор № 140/44 от 15.06.2020 г.)

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебных лабораторий, аудиторий, компьютерных классов

Учебные аудитории для проведения занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. 454080, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Ленина, 75, учебно-лабораторный корпус, аудитория №319.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 454080, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Ленина, 75, учебно-лабораторный корпус, аудитория №322.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; Помещение для самостоятельной работы 454080, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Ленина, 75, учебно-лабораторный корпус, аудитория №423.

Перечень оборудования и технических средств обучения

Ауд. 319 Мультимедиапроектор Стационарный компьютер

Ауд. 322 Мультимедиапроектор Стационарный компьютер

Ауд. 423 Мультимедиапроектор;

РМП - Компьютер DUAL Gb2010/GA-H61M/500Gb/2Gb;

15 РМУ - Компьютеры DUAL Gb2010/GA-H61M/500Gb/2Gb

ПРИЛОЖЕНИЕ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по
дисциплине "Деловые коммуникации и управление конфликтами"

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Компетенции с указанием этапа их формирования в процессе освоения ОПОП.....	19
2.	Показатели, критерии и шкала оценивания сформированности компетенций.....	23
3.	Типовые контрольные задания и(или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП.....	30
4.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этап(ы) формирования компетенций.....	30
4.1.	Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости в процессе практической подготовки	31
4.1.1.	Устный опрос на практическом занятии.....	31
4.2.	Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации...	35
4.2.1.	Зачет.....	35
5.	Комплект оценочных средств.....	

1. Компетенции с указанием этапа их формирования в процессе освоения ОПОП

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся должен знать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - 3.1)	Обучающийся должен уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - У.1)	Обучающийся должен владеть: навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - Н.1)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет
ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели	Обучающийся должен знать способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - 3.2)	Обучающийся должен уметь осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - У.2)	Обучающийся должен владеть: навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели - (Б1.В.09 - Н.2)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-2УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся должен знать методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - 3.3)	Обучающийся должен уметь анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - У.3)	Обучающийся должен владеть: навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы - (Б1.В.09 - Н.3)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет
ИД-3УК-6 Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения	Обучающийся должен знать задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - 3.4)	Обучающийся должен уметь определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - У.4)	Обучающийся должен владеть: навыками определения задач задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста - (Б1.В.09 - Н.4)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация

ИД-1УК-9 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся должен знать понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах - (Б1.В.09 - 3.5)	Обучающийся должен уметь применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах - (Б1.В.09 - У.5)	Обучающийся должен владеть: навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах - (Б1.В.09 - Н.5)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет
ИД-2УК-9 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся должен знать основы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - 3.6)	Обучающийся должен уметь планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - У.6)	Обучающийся должен владеть: навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами - (Б1.В.09 - Н.6)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет

ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1 ОПК-1 Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения	Обучающийся должен знать: основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной	Обучающийся должен уметь: использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного	Обучающийся должен владеть основами экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет

профессиональной деятельности	профессиональной деятельности.– (Б1.В.09 - З.7)	выполнения профессиональной деятельности. – (Б1.В.09 - У.7)	профессиональной деятельности - (Б1.В.09 - Н.7)		
-------------------------------	---	---	---	--	--

ПК-3 Способен к стратегическому управлению процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	знания	умения	навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-2 ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива	Обучающийся должен знать: правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов – (Б1.В.09 - З.8)	Обучающийся должен уметь: обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов – (Б1.В.09 - У.8)	Обучающийся должен владеть способами обеспечения правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов – (Б1.В.09 - Н.8)	1.Ответ на практическом занятии; 2.Тестирование	1.Зачет

2. Показатели, критерии и шкала оценивания сформированности компетенций

ИД-1 УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.1	Обучающийся не знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Б1.В.09 –У.1	Обучающийся не умеет определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо умеет определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся умеет определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Б1.В.09 –Н.1	Обучающийся не владеет навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся слабо владеет навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся владеет навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Обучающийся свободно владеет навыками определения своей роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.2	Обучающийся не знает способы	Обучающийся слабо знает	Обучающийся с незначительными	Обучающийся знает с

	поставленной цели	поставленной цели	поставленной цели	членов команды для достижения поставленной цели
--	-------------------	-------------------	-------------------	---

ИД-2УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.3	Обучающийся не знает методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся слабо знает методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными проблами знает методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности методы анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы
Б1.В.09 –У.3	Обучающийся не умеет анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся слабо умеет анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся умеет анализировать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы
Б1.В.09 –Н.3	Обучающийся не владеет навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся слабо владеет навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся владеет навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы	Обучающийся свободно владеет навыками анализа своих ресурсов и их пределов (личностных, ситуативных, временных) для успешного выполнения порученной работы

ИД-3 УК-6 Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.4	Обучающийся не знает задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся слабо знает задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста
Б1.В.09 –У.4	Обучающийся не умеет определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся слабо умеет определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся умеет определять задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста
Б1.В.09 –Н.4	Обучающийся не владеет навыками определения задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся слабо владеет навыками определения задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся владеет навыками определения задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста	Обучающийся свободно владеет навыками определения задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста

ИД-1УК-9 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.5	Обучающийся не знает понятие инклюзивной компетентности,	Обучающийся слабо знает понятие инклюзивной	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными	Обучающийся знает с требуемой степенью

	ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	пробелами знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	полноты и точности понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
Б1.В.09 –У.5	Обучающийся не умеет применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся слабо умеет применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся умеет применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
Б1.В.09 –Н.5	Обучающийся не владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся слабо владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Обучающийся свободно владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

ИД-2УК-9 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.6	Обучающийся не знает основы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся слабо знает основы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основы профессиональной деятельности с лицами с	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности основы профессиональной деятельности с лицами с

		инвалидами	ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Б1.В.09 –У.6	Обучающийся не умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся слабо умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Б1.В.09 –Н.6	Обучающийся не владеет навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся слабо владеет навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся владеет навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Обучающийся свободно владеет навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

ИД-1 ОПК-1 Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.7	Обучающийся не знает основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся слабо знает основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности
Б1.В.09 –У.7	Обучающийся не умеет	Обучающийся слабо умеет	Обучающийся с незначительными	Обучающийся умеет

	использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	затруднениями умеет использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	использовать основы экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности
Б1.В.09 –Н.7	Обучающийся не владеет основами экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся слабо владеет основами экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся владеет основами экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности	Обучающийся свободно владеет основами экономических, организационных и управлеченческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности

ИД-2 ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.В.09 - 3.8	Обучающийся не знает правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся слабо знает правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся знает с требуемой степенью полноты и точности правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов
Б1.В.09 –У.8	Обучающийся не умеет обеспечивать правильное	Обучающийся слабо умеет обеспечивать правильное	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет обеспечивать	Обучающийся умеет обеспечивать правильное

	сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов
Б1.В.09 –Н.8	Обучающийся не владеет способами обеспечения правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся слабо владеет способами обеспечения правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся владеет способами обеспечения правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов	Обучающийся свободно владеет способами обеспечения правильного сочетания экономических и административных методов руководства, единонаучалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов

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

Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих продвинутый этап вариативной части формирования компетенций в процессе освоения ОПОП, содержатся в учебно-методических разработках, приведенных ниже.

1. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. к практическим занятиям для обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агринженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 12 с. — Библиогр.: с. 12 (3 назв.) .— 0,3 МВ <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/55.pdf>

2. Деловые коммуникации и управление конфликтами [Электронный ресурс] : метод. указ. для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент профиль "Производственный менеджмент" / сост. Плотникова Л. В. ; Южно-Уральский ГАУ, Институт агринженерии .— Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 .— 8 с. : табл. — Библиогр.: с. 8 (3 назв.) .— 0,3 МВ .— <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/ekonteor/56.pdf>

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этап(ы) формирования компетенций

В данном разделе методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине «Деловые коммуникации и управление конфликтами», приведены применительно к каждому из используемых видов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.1.1. Устный опрос на практическом занятии

Ответ на практическом занятии используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным вопросам и темам дисциплины. Темы и планы занятий заранее сообщаются обучающимся. Ответ оценивается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

№	Оценочные средства	Код и наименование индикатора компетенции
	Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации? 2. В чем особенности письменных деловых коммуникаций? 3. Что понимают под управлеченческими документами? 4. Каковы основные признаки внутриведомственной документации? 5. В чем специфика деловой корреспонденции? 6. Каковы основные признаки деловых писем? 7. Охарактеризуйте коммерческую корреспонденцию. 8. Каковы основные особенности претензионной переписки? 9. В чем особенности современных коммуникационных систем и документоведения? 10. Какие этические требования предъявляются к речи докладчика служебного совещания? 	<p style="text-align: center;">ИД-1 УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые переговоры, их роль в деловой коммуникации. 2. Какие виды деловых переговоров вы знаете? 3. Основные этапы деловых переговоров, их характеристика. 4. Охарактеризуйте основные элементы процесса переговоров. 5. Основные составляющие этапа достижения согласия и анализ полученных результатов. 6. Охарактеризуйте подходы к ведению деловых переговоров. 7. Как следует готовиться к деловым переговорам? 8. Как необходимо формировать команду переговорщиков? 	<p style="text-align: center;">ИД-2 УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели</p>

	<p>9. Как определяется состав участников переговоров?</p> <p>10. Каков порядок извещения участников о предстоящих переговорах?</p>	
3	<p>1. Какова роль служебного совещания в деловой коммуникации.</p> <p>2. Какие существуют виды служебных совещаний по признаку основной цели (решаемой задачи)?</p> <p>3. Охарактеризуйте основные этапы подготовки и проведения служебных совещаний.</p> <p>4. Какие этические нормы необходимо соблюдать при проведении служебного совещания?</p> <p>5. Какие этические требования предъявляются к речи докладчика служебного совещания?</p> <p>6. Каким законам деловой риторики должна соответствовать речь докладчика на служебном совещании?</p> <p>7. Каковы этические требования к участникам служебного совещания? Каково оптимальное число участников совещания?</p> <p>8. Каковы требования к формулировке темы совещания?</p> <p>9. Какую информацию должна включать в себя повестка дня совещания?</p> <p>10. Кого рекомендуется включать в число участников совещания?</p>	<p>ИД-2УК-6</p> <p>Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы</p>
4	<p>1. Какая часть дня считается наиболее плодотворной для ведения переговоров и по какой причине?</p> <p>2. Назовите основные правила, которые необходимо соблюдать во время переговоров.</p> <p>3. Какой порядок расположения участников переговоров за столом считается предпочтительным?</p> <p>4. Назовите структурные элементы переговорного процесса.</p> <p>5. Каких типичных ошибок необходимо избегать при ведении переговоров?</p> <p>6. Каковы основные этикетные правила поведения во время переговоров?</p> <p>7. Охарактеризуйте два стиля ведения совещания.</p> <p>8. Как следует подготовить эффективное выступление руководителя на совещании?</p> <p>9. Какова роль руководителя на совещании?</p> <p>10. Что должен делать руководитель, чтобы</p>	<p>ИД-3УК-6</p> <p>Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения</p>

	контролировать ход совещания?	
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликты в экономической деятельности, их особенности. 2. Формы экономических конфликтов в России. 3. Способы управления конфликтами. 4. Методы измерения напряженности на различных уровнях. 5. Способы профилактики конфликтов. Переговоры, требования к ним. 6. Профилактика экономических и трудовых конфликтов. Социальное партнерство. 7. Основные способы разрешения конфликтов. 8. Роль руководителя в разрешении конфликтов. 9. Посредничество и примирение как способы урегулирования конфликтов. 10. Правовые способы регламентации конфликтов. 	<p>ИД-1УК-9</p> <p>Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p>
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова роль служебного совещания в деловой коммуникации. 2. Какие существуют виды служебных совещаний по признаку основной цели (решаемой задачи)? 3. Охарактеризуйте основные этапы подготовки и проведения служебных совещаний. 4. Какие этические нормы необходимо соблюдать при проведении служебного совещания? 5. Какие этические требования предъявляются к речи докладчика служебного совещания? 6. Каким законам деловой риторики должна соответствовать речь докладчика на служебном совещании? 7. Каковы этические требования к участникам служебного совещания? Каково оптимальное число участников совещания? 8. Каковы требования к формулировке темы совещания? 9. Какую информацию должна включать в себя повестка дня совещания? 10. Кого рекомендуется включать в число участников совещания? 	<p>ИД-2УК-9</p> <p>Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>
7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации? 2. В чем особенности письменных деловых коммуникаций? 3. Что понимают под управлеченческими 	<p>ИД-1 ОПК-1</p> <p>Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения</p>

	<p>документами?</p> <p>4. Каковы основные признаки внутриведомственной документации?</p> <p>5. В чем специфика деловой корреспонденции?</p> <p>6. Каковы основные признаки деловых писем?</p> <p>7. Охарактеризуйте коммерческую корреспонденцию.</p> <p>8. Каковы основные особенности претензионной переписки?</p> <p>9. В чем особенности современных коммуникационных систем и документоведения?</p> <p>10. Какие этические требования предъявляются к речи докладчика служебного совещания?</p>	профессиональной деятельности
8	<p>1. Основные стадии развертывания конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, послеконфликтная ситуация.</p> <p>2. Основные сферы возникновения конфликта.</p> <p>3. Динамика развития конфликта. Классификация различных форм конфликта.</p> <p>4. Основные элементы конфликта: субъекты, участники, стороны конфликта.</p> <p>5. Социально-психологические факторы возникновения и развития конфликта.</p> <p>6. Причины конфликта, его основные движущие силы. Основные причины экономических и трудовых конфликтов.</p> <p>7. Организационные особенности конфликтов. Корпоративная культура, групповой эгоизм и мафиозность в организациях.</p> <p>8. Трудовые конфликты. Формы и основные элементы трудовых конфликтов.</p> <p>9. Конфликты на уровне государственного управления хозяйством.</p> <p>10. Основные причины трудовых конфликтов в России.</p>	ИД-2.ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоличия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива

Критерии оценивания ответа (табл.) доводятся до сведения обучающихся в начале занятий.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	<p>знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, правильное выполнение задания (допускается наличие малозначительных ошибок или недостаточно полное раскрытие содержание вопроса, или погрешность непринципиального характера в ответе на вопросы).</p> <p>Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие показатели в ходе проведения текущего контроля и систематическая активная работа на учебных занятиях.</p>

Оценка «не зачтено»	пробелы в знаниях основного программного материала, принципиальные ошибки при ответе на вопросы и выполнении задания.
---------------------	---

4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

4.2.1. Зачет

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по разделам дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено»; оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в случае дифференцированного зачета.

Зачет проводится по окончании чтения лекций и выполнения лабораторных (практических) занятий. Зачет принимается преподавателями, проводившими лабораторные (практические) занятия, или читающими лекции по данной дисциплине. В случае отсутствия ведущего преподавателя зачет принимается преподавателем, назначенным распоряжением заведующего кафедрой. С разрешения заведующего кафедрой на зачете может присутствовать преподаватель кафедры, привлеченный для помощи в приеме зачета.

Присутствие на зачете преподавателей с других кафедр без соответствующего распоряжения ректора, проректора по учебной и воспитательной работе, заместителя директора института по учебной работе не допускается.

Форма(ы) проведения зачета (устный опрос по билетам, письменная работа, тестирование и др.) определяются кафедрой и доводятся до сведения обучающихся в начале семестра.

Для проведения зачета ведущий преподаватель накануне получает в секретariate директората зачетно-экзаменационную ведомость, которая возвращается в секретариат после окончания мероприятия в день проведения зачета или утром следующего дня.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться с разрешения ведущего преподавателя справочной и нормативной литературой, другими пособиями и техническими средствами.

Время подготовки ответа в устной форме при сдаче зачета должно составлять не менее 20 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа - не более 10 минут.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины.

Качественная оценка «зачтено», внесенная в зачетно-экзаменационную ведомость, является результатом успешного усвоения учебного материала.

Результат зачета выставляется в зачетно-экзаменационную ведомость в день проведения зачета в присутствии самого обучающегося. Преподаватели несут персональную ответственность за своевременность и точность внесения записей о результатах промежуточной аттестации в зачетно-экзаменационную ведомость.

Если обучающийся явился на зачет и отказался от прохождения аттестации в связи с неподготовленностью, то в зачетно-экзаменационную ведомость ему выставляется оценка «не зачтено».

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился».

Нарушение дисциплины, списывание, использование обучающимися неразрешенных печатных и рукописных материалов, мобильных телефонов, коммуникаторов, планшетных компьютеров, ноутбуков и других видов личной коммуникационной и компьютерной техники во время зачета запрещено. В случае нарушения этого требования преподаватель

обязан удалить обучающегося из аудитории и проставить ему в ведомости оценку «не зачтено».

Обучающимся, не сдавшим зачет в установленные сроки по уважительной причине, индивидуальные сроки проведения зачета определяются заместителем директора института по учебной работе.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, сдают зачет в сроки, определяемые Университетом. Информация о ликвидации задолженности отмечается в экзаменационном листе.

Допускается с разрешения заместителя директора института по учебной работе досрочная сдача зачета с записью результатов в экзаменационный лист.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья могут сдавать зачеты в сроки, установленные индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Процедура проведения промежуточной аттестации для особых случаев изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП бакалавриата, специалитета и магистратуры» ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

№	Оценочные средства	Код и наименование индикатора компетенции
	Зачет	
1	1. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры. 2. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры. 3. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры. 4. Особенности организации пространства деловой коммуникации 5. Место и роль цвета в деловой коммуникации.	ИД-1УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
2	1. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении. 2. Понятие и типологии вопросов и ответов. Эффективные техники вопроса и ответа в деловой коммуникации. 3. Основные формы деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация, конференция. 4. Отличительные особенности форм деловой коммуникации. Правила их подготовки и проведения. 5. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.	ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели
3	1. Базовые определения и понятия: коммуникация, общение, коммуникативное взаимодействие, коммуникативное действие. 2. Понятие деловой коммуникации: отличительные особенности и ограничения. 3. Понятие эффективности деловой коммуникации. 4. Понятие коммуникативной компетентности в сфере деловой коммуникации. 5. Деловая коммуникация как процесс: структура, характеристика основных элементов.	ИД-2УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы

4	<p>1. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.</p> <p>2. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.</p> <p>3. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.</p> <p>4. Особенности организации пространства деловой коммуникации</p> <p>5. Место и роль цвета в деловой коммуникации.</p>	<p>ИД-ЗУК-6</p> <p>Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения</p>
5	<p>1. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.</p> <p>2. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.</p> <p>3. Психогеометрическая диагностика деловых качеств партнера: «Квадрат», «Круг», «Треугольник», «Зигзаг», «Прямоугольник». Примеры.</p> <p>4. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.</p> <p>5. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.</p>	<p>ИД-1УК-9</p> <p>Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p>
6	<p>1. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.</p> <p>2. Понятие и типологии вопросов и ответов. Эффективные техники вопроса и ответа в деловой коммуникации.</p> <p>3. Основные формы деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация, конференция.</p> <p>4. Отличительные особенности форм деловой коммуникации. Правила их подготовки и проведения.</p> <p>5. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.</p>	<p>ИД-2 УК-9</p> <p>Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>
7	<p>1. Правила выбора и усиления канала и средств коммуникации. Примеры.</p> <p>2. Показатели эффективной обратной связи в деловой коммуникации. Примеры.</p> <p>3. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.</p> <p>4. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.</p> <p>5. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.</p>	<p>ИД-1ОПК-1</p> <p>Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности</p>

8	<p>1. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.</p> <p>2. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.</p> <p>3. Психогеометрическая диагностика деловых качеств партнера: «Квадрат», «Круг», «Треугольник», «Зигзаг», «Прямоугольник». Примеры.</p> <p>4. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.</p> <p>5. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.</p>	<p>ИД-2ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единонаучания и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива</p>
---	--	---

Шкала и критерии оценивания ответа обучающегося представлены в таблице.

Шкала	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, правильное решение задачи (допускается наличие малозначительных ошибок или недостаточно полное раскрытие содержание вопроса, или погрешность непринципиального характера в ответе на вопросы). Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие показатели в ходе проведения текущего контроля и систематическая активная работа на учебных занятиях.
Оценка «не засчитано»	проблемы в знаниях основного программного материала, принципиальные ошибки при ответе на вопросы.

5. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
по дисциплине «Деловые коммуникации и управление конфликтами»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Спецификация.....	41
2. Тестовые задания.....	49
3. Ключи к оцениванию тестовых заданий.....	61

1. Спецификация

1.1. Назначение комплекта оценочных материалов (далее – КОМ)

Наименование УГС/УГСН – 38.00.00 Экономика и управление

Направление подготовки - 38.03.02 Менеджмент

Направленность - Производственный менеджмент

1.2. Нормативное основание отбора содержания

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО), утверждённый Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 12.08.2020 г. № 970.

Профессиональный стандарт «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» № 609н от 08.09.2014 г.

1.3. Общее количество тестовых заданий

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	10
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	10
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	10
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории	5
ПК-3	Способен к стратегическому управлению процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей	5
Всего		40

1.4. Распределение тестовых заданий по компетенциям

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикаторов сформированности компетенции	Номер задания
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели	1-5 6-10
УК-6	Способен управлять своим временем,	ИД-2УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные,	11-15

	выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	временные) для успешного выполнения порученной работы ИД-3 УК-6 Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения	16-20
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 УК-9 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах ИД-2 УК-9 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	21-25 26-30
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управлеченческой теории	ИД-1 ОПК-1 Использует основы экономических, организационных и управлеченческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности	31-35
ПК-3	Способен к стратегическому управлению процессами планирования производственных ресурсов производственных мощностей	ИД-2 ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива	36-40

1.5 Типы, уровень сложности и время выполнения тестовых заданий

Код компетенции	Индикатор сформированности компетенции	Номер задания	Тип задания	Уровень сложности	Время выполнения (мин)
УК-3	ИД-1 УК-3 Определяет свою роль в команде,	1	Задание закрытого типа на установление	Повышенный	5

	исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели		соответствия		
ИД-2УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели	2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5	
	3	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	3	
	4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	3	
	5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	10	
	6	Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	5	
	7	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5	
	8	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	3	
	9	Задание комбинированного типа с	Базовый	3	

			выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов		
УК6	ИД-2УК-6 Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученной работы	10	Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	10
		11	Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	5
		12	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5
		13	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	3
		14	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	3
	ИД-3 УК-6 Определяет задачи саморазвития, цели и приоритеты профессионального роста; распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные	15	Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	10
		16	Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	5

	обоснованием актуальности и ресурсов для их выполнения				
УК-9	ИД-1 УК-9 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	17	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5
		18	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Базовый	3
		19	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	3
		20	Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	10
		21	Задание закрытого типа на установление соответствия	Повышенный	5
		22	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5
		23	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и	Базовый	3

			обоснованием ответа		
		24	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов	Базовый	3
		25	Задание открытого типа с развернутым ответом	Высокий	10
	ИД-2УК-9 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	26	Задание закрытого типа на установление соответствие	Повышенный	5
		27	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Повышенный	5
		28	Задание открытого типа с развернутым ответом	Базовый	3
		29	Задание закрытого типа на установление соответствие	Базовый	3
		30	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Высокий	10
ОПК-1	ИД-1ОПК-1 Использует основы экономических, организационных и	31	Задание открытого типа с развернутым ответом	Повышенный	5

	управленческих теорий для успешного выполнения профессиональной деятельности	32	Задание закрытого типа на установление последовательности	Повышенный	5
		33	Задание открытого типа с развернутым ответом	Базовый	3
		34	Задание закрытого типа на установление соответствия	Базовый	3
		35	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Высокий	10
ПК-3	ИД-2ПК-3 Способен обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоличия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности работника за индивидуальные результаты работы, а также всего	36	Задание открытого типа с развернутым ответом	Повышенный	5
		37	Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	Повышенный	5
		38	Задание закрытого типа на установление соответствия	Базовый	3
		39	Задание открытого типа с развернутым ответом	Базовый	3
		40	Задание комбинированного типа с выбором одного	Высокий	10

	коллектива		правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа		
--	------------	--	---	--	--

1.6 Сценарии выполнения тестовых заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p>
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырёх предложенных и обоснованием ответа	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один ответ, наиболее верный.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие, компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчётной задачи записать решение и ответ.</p>

1.7.

Система оценивания выполнения тестовых заданий

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
---------------	------------------------	---

Задание 1	Задание закрытого типа на установление соответствие считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 2	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание 5	Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте.	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует – 0 баллов Либо указывается «верно»/«неверно».

1.8. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения тестовых заданий (при необходимости).

Для выполнения тестовых заданий дополнительных материалов и оборудования не требуется.

2. Тестовые задания

Задание 1.

Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Понятия	Определения
---------	-------------

А) Соперничество	1) открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом.
Б) Сотрудничество	2) поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Данная стратегия используется, когда у всех участников, в процессе разрешения конфликта, есть стремление учитывать интересы друг друга.
В) Компромисс	3) урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременные желания невыполнимы
Г) Избегание	4) стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций. Данная стратегия используется в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
Д) Приспособление	5) тенденция к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Эта стратегия используется в случае, если интересы одного конфликтующего окажутся более жизненно важными, а переживания сильнее, чем другого.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 2.

Установите правильную последовательность развития конфликтов:

1. латентный этап
2. стадия открытого конфликта.
3. стадия завершения конфликта.
4. этап нормализации отношений
5. стадия эскалации конфликта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 3.

Прочтайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

1. партнер, который может стать жертвой манипуляции
2. партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
3. партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Ответ:

Обоснование:

Задание 4.

Прочтайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. духовные идеалы партнера-адресата
2. когнитивные структуры партнера-адресата
3. потребности и склонности партнера-адресата
4. ценностные установки партнера-адресата

Ответ:

Обоснование:

Задание 5.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

К вам с жалобой на грубое недостойное поведение мастера обращается один из самых добросовестных и квалифицированных работников вашего коллектива. Как вы отреагируете?

Ответ:

Обоснование:

Задание 6.

Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Понятия	Определения
А) атрибуция	1).интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
Б) кинесика	2). совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия
В) такесика	3) конкретные действия и шаги, которые предпринимаются для достижения краткосрочных целей.
Г) проксемика	4) область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	V	G

Задание 7.

Установите правильную последовательность ведения деловых переговоров:

1. подписание документов.
2. знакомство участников
3. обсуждение предмета беседы
4. приветствие
5. выслушивание мнений сторон

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 8.

Прочтите текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. духовные идеалы партнера-адресата
2. когнитивные структуры партнера-адресата
3. потребности и склонности партнера-адресата
4. ценностные установки партнера-адресата

Ответ:

Обоснование:

Задание 9.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. жестов
2. информационных технологий
3. определенного темпа речи
4. похлопываний по плечу
5. устной речи

Ответ:

Обоснование:

Задание 10.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

К вам с жалобой на грубое недостойное поведение мастера обращается один из самых недобросовестных работников, не раз допускавший дисциплинарные проступки. Как надо отреагировать в этом случае?

Ответ:

Обоснование:

Задание 11.

Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Понятия	Определения
А) сенсорик	1). человек практики, конкретики и мира вещей, с установкой на происходящее здесь и сейчас.
Б) интуит	2). типа личности, который характеризуется глобальным мышлением, абстрактным подходом к решению задач
В) экстраверт	3). ориентированы на контакт с другими и часто испытывают радость и восторг от самого наличия человека рядом
Г) интроверт	4. человек, который черпает энергию и восстанавливает свои силы в одиночестве или в спокойной, уединенной обстановке.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	Б	В	Г

Задание 12.

Установите правильную последовательность этапов вступительной части деловой беседы:

1. установление контакта с собеседником
2. пробуждение интереса к теме разговора
3. привлечение внимания к своей персоне
4. снятие напряжения первых минут

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 13.

Прочтайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что такое деловая коммуникация?

1. обмен информацией между людьми для решения рабочих задач и достижения профессиональных целей
2. общение, которое происходит в рабочем пространстве либо преследует профессиональные цели
3. передача информации, но и умение слушать, понимать и взаимодействовать с другими людьми.
4. любое общение на работе

Ответ:

Обоснование:

Задание 14.

Прочтайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
2. признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
3. рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4. умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Ответ:

Обоснование:

Задание 15.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

Назовите основные причины социальных конфликтов.

Ответ:

Обоснование:

Задание 16.

Установите соответствие между участниками конфликта и их функциями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Участники конфликта	Функции
А) инициатор	1). субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.
Б) организатор	2). это человек, который планирует конфликтную ситуацию, намечает ее развитие
В) подстрекатель	3) подталкивает другого участника к конфликту, хотя сам в этом конфликте может и не участвовать.
Г) медиатор	4) квалифицированный нейтральный посредник, обладающий специальными навыками ведения переговоров и урегулирования конфликтов.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	V	G

Задание 17.

Установите правильную последовательность развития конфликта

1. инцидент
2. эскалация
3. кульминация
4. дезэскалация

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 18.

Прочтите текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Каковы формы проявления внутриличностных конфликтов?

1. неврастения
2. эйфория
3. регрессия

Ответ:

Обоснование:

Задание 19.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Каковы симптомы проявления внутриличностного конфликта?

1. частое изменение места жительства, места работы
2. самооправдание своих поступков, действий, даже неадекватных
3. выражение радости неадекватно ситуации.
4. показное веселье
5. частые разрывы отношений с друзьями.

Ответ:

Обоснование:

Задание 20.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

К каким последствиям может привести внутриличностный конфликт?.

Ответ:

Обоснование:

Задание 21.

Установите соответствие между способами разрешения внутриличностных конфликтов и содержанием действий: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Способ	Содержание действий
А) компромисс	1) Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Б) сублимация	2) Перевод психической энергии в другие сферы деятельности
В) вытеснение	3) подавление чувств, устремлений, желаний
Г) коррекция	4) изменения-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	V	G

Задание 22.

Установите правильную последовательность в процессе вызревания конфликта:

1. скрытая стадия
2. стадия напряженности
3. стадия антагонизма
4. стадия несовместимости

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 23.

Прочтите текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. духовные идеалы партнера-адресата
2. когнитивные структуры партнера-адресата
3. потребности и склонности партнера-адресата
4. ценностные установки партнера-адресата

Ответ:

Обоснование:

Задание 24.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
2. признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
3. рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4. умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Ответ:

Обоснование:

Задание 25.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

Вам позвонил ваш руководитель, который сказал, что у него на приёме был работник из вашего подразделения, высказывавший претензии к вам, считающий, что вы относитесь к нему предвзято и необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас разобраться в сложившейся ситуации и переговорить с работником. Продумайте план беседы. С чего вы начнёте разговор, какие вопросы вы зададите вашему собеседнику и что хотите услышать от него, чем предпочли бы завершить разговор?

Ответ:

Обоснование:

Задание 26.

Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Понятия	Определения
А) Деиндивидуализация	1) утрата индивидом в групповых ситуациях чувства индивидуальности и сдерживающих норм самоконтроля
Б) Групповая поляризация	2) вызванное влиянием группы усиление первоначального мнения индивида, склонного принять рискованное или,

	наоборот, осторожное решение
В) Огруппление мышления	3) тенденция к единобразию мнений в группе, которая часто мешает ей реалистично оценивать противоположную точку зрения.
Г) Групповой фаворитизм	4) предпочтение своей группы и ее членов только по факту принадлежности к ней

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	Б	В	Г

Задание 27.

Установите правильную последовательность анализа этапов конфликта:

:

1. изучение хода конфликта
2. разбивка течения конфликта на временные интервалы
3. прогнозирование конфликта
4. разрешение конфликта

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 28.

Прочтите текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

1. когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
2. личностно-психологических сил манипулятора
3. привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
4. статусно-ресурсных сил манипулятора

Ответ:

Обоснование:

Задание 29.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

1. механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
2. потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
3. психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
4. психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Ответ:

Обоснование:

Задание 30.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

Сотрудник грубо нарушил правила техники безопасности, однако считает, что его действия были верными. Как руководитель опишите ваши действия в сложившейся ситуации.

Ответ:

Обоснование:

Задание 31.

Установите соответствие между видами распорядительных документов и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Виды документов	Определения
А) постановление	1) правовой акт, применяемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также правительственные и коллегиальные исполнительными органами субъектов Российской Федерации в целях разрешения наиболее важных и принципиально важных задач, стоящих перед данными органами, установление стабильных норм, правил
Б) решение	2) правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности
В) приказ	3) распоряжение руководителя, основной распорядительный служебный документ повседневного управления, содержащий нормы, обязательные для исполнения подчиненными
Г) распоряжение	4) правовой акт, издаваемый единолично Президентом Российской Федерации, а также единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа управления в целях разрешения оперативных вопросов. По существующей практике распоряжения издаются также руководителями предприятий по вопросам частного характера

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
---	---	---	---

Задание 32.

Установите правильную последовательность этапов беседы при приеме сотрудника на работу:

1. что представляет собой человек, обратившийся с заявлением о приеме на работу;
2. почему он ищет работу;
3. каковы его сильные и слабые стороны;
4. каковы его взгляды на эффективное руководство (его представление о хорошем начальнике);
5. что он считает наиболее весомыми своими достижениями;
6. на какую зарплату он рассчитывает.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Ответ:

Обоснование:

Задание 33.

Прочтите текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Каковы главные принципы деловой беседы?

1. настройка на уровень собеседника;
2. рациональная организация процесса беседы, что прежде всего означает краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме, поскольку пространное изложение и избыточная информация осложняют усвоение самого существенного;
3. простота, образность, четкость языка;
4. тактичность, стремление понять точку зрения собеседника, заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений

Ответ:

Обоснование:

Задание 34.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

1. когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
2. личностно-психологических сил манипулятора
3. привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
4. статусно-ресурсных сил манипулятора

Ответ:

Обоснование:

Задание 35.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

Назовите основные причины межгрупповых конфликтов.

Ответ:

Обоснование:

Задание 36.

Установите соответствие между видами справочно-информационных и справочно-аналитических документов и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите позицию из второго столбца. Запишите в ответ цифры, расположив их в порядке, соответствующем буквам.

Виды документов	Определение
-----------------	-------------

А) акт	1). документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события. Текст акта состоит из двух частей. Во вводной части акта указывается распорядительный документ, на основании которого составляется акт, события или действия, послужившее причиной составления акта, его номер и дата. В основной части акта излагаются установленные факты, а также выводы и заключения.
Б) справка	2). документ, содержащий запрошенную информацию или подтверждение тех или иных фактов или событий. Справки могут содержать сведения служебного характера, например, сведения о начислении заработной платы.
В) аналитическая записка	3). включают подробный анализ ситуации; излагаемые факты комментируются, учитываются с ранее поступившей информацией.
Г) заявление	4) внутренний служебный документ, предназначенный для доведения до сведения должностного лица информации узкой направленности. Заявления всегда пишутся по конкретному поводу и посвящены как правило, одному вопросу.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	Б	В	Г

Задание 37.

Установите правильную последовательность структуры делового письма

1. Обращение к адресату («Уважаемый, ...!»).
2. Вступление (изложение причин и оснований для письма).
3. Основная часть (предложение решений, просьб, рекомендаций по решению проблемы).
4. Заключение (резюме с подведением итогов).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 38.

Прочитайте текст, выберите наиболее верный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

1. механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
2. потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
3. психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
4. психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Ответ:

Обоснование:

Задание 39.

Прочтите текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

1. выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
2. дистанцирование партнера-адресата от партнера- манипулятора
3. расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
4. скрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Ответ:

Обоснование:

Задание 40.

Внимательно прочтайте текст задания. Запишите ответ, используя четкие, компактные формулировки.

К каким последствиям может привести нежелание руководства решать конфликт, возникший в рабочем коллективе?

Ответ:

Обоснование:

3. Ключи к оцениванию тестовых заданий

№ задания	Верный ответ	Критерии оценивания
1	A3, Б4, В1, Г2, Д5	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
2	2, 3, 1, 4, 5	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
3	Ответ: 2 Обоснование: Когда один партнер использует манипулятивные приемы для контроля над другим или достижения своих целей, это приводит к недоверию, конфликтам и эмоциональному насилию.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
4	Ответ: 2,3,5 Обоснование: В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения именно они выступают мишенью психологического воздействия.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
5	Ответ: разобраться в ситуации с участием всех спорящих сторон Обоснование: Неэтичным считается поведение работника, которое нарушает не только правовые, но и общепринятые моральные поведенческие нормы и имеет негативные последствия для других людей — сослуживцев и клиентов.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

6	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
7	2, 3, 1, 4, 5	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
8	Ответ: 4 Обоснование: В манипулятивных технологиях делового общения ценностные установки партнера выступают мишенью психологического воздействия.	1 б – полный правильный ответ 0 б – остальные случаи
9	Ответ: 3, 5 Обоснование: верbalная коммуникация осуществляется с помощью устной речи	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
10	Ответ: разобраться в ситуации с участием всех спорящих сторон Обоснование: Неэтичным считается поведение работника, которое нарушает не только правовые, но и общепринятые моральные поведенческие нормы и имеет негативные последствия для других людей — сослуживцев и клиентов.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
11	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
12	2, 3, 1, 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
13	Ответ: 1 Обоснование: деловая коммуникация – это обмен информацией между людьми для решения рабочих задач и достижения профессиональных целей	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
14	Ответ: 2,3, 4 Обоснование: умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
15	Ответ: Социальное неравенство. Обоснование: Недостаток и некачественность информации. Различия в образовании, возрасте, ценностных ориентациях. Религиозные различия Неудовлетворённость отдельных социальных групп своим материальным положением. Ксенофобия, проявление нетерпимости к представителям другой расы, этноса, религии	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
16	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
17	2, 3,1, 4	1 б – совпадение с верным

		ответом 0 б – остальные случаи
18	Ответ: 1 Обоснование: состояние повышенной раздражительности, утомляемости и снижения работоспособности, вызванное перегрузкой или нарушением режима работы и отдыха	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
19	Ответ: 2, 4, 3 Обоснование: симптомами внутриличностного конфликта могут быть частое изменение места жительства, места работы, самооправдание своих поступков, действий, даже неадекватных; выражение радости неадекватно ситуации, показное веселье, частые разрывы отношений с друзьями	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
20	Ответ: эмоциональная нестабильность. Обоснование: Усталость и истощение. Чувство вины и самообвинение. Затруднение принятия решений. Апатия и отстранённость. Самоизоляция и социальная замкнутость. Нарушение социальных ролей. Снижение адаптации к внешним обстоятельствам. Проблемы со сном и физическим восстановлением.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
21	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
22	2, 3, 1, 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
23	Ответ: 2 Обоснование: когнитивные структуры являются мишенями психологического воздействия в ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения. К таким структурам относятся накопленные знания и информация в профессиональной, коммуникационной и других предметных областях.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
24	Ответ: 1,3 Обоснование: признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
25	Ответ: пригласить работника на беседу. Обоснование: Начать разговор с благодарности за то, что сотрудник поделился своими мыслями с руководителем. Можно выразить желание разобраться в ситуации и найти решение, которое устроит обе стороны. Выслушать сотрудника и дать ему возможность высказаться. Важно не вступать в спор, а попытаться найти общий язык и настроить собеседника на деловой контакт. Задать вопросы, чтобы уточнить детали и понять причины претензий. Например, можно	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

	спросить, есть ли основания для такого мнения, и если да, то какие именно. Выяснить, что хочет услышать собеседник. Возможно, он ждёт, чтобы его услышали и поняли его точку зрения. Предложить возможные пути решения и обсудить, как можно исправить ситуацию.	
26	A3, B4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
27	1, 2, 3, 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
28	Ответ: 2 Обоснование Стремление к власти. Недоверие к себе и другим. Заниженная самооценка. Отсутствие самодостаточности. Самоутверждение. Ложь. Неосознанность.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
29	Ответ: 2, 4 Обоснование: Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции относятся к механизмам манипулятивного воздействия. Психические автоматизмы — это типичные схемы поведения, естественные для большинства людей. Они выступают в роли передаточных рычагов, благодаря которым энергия воздействия манипулятора превращается в энергию действия адресата. «Включение» психических автоматизмов происходит путём актуализации ассоциаций, стереотипных психических реакций и стандартизованных программ предшествующего поведения. Психические комплексы действуют на бессознательном уровне. Это психические величины, которые лишены контроля со стороны сознания, отделены от него и могут постоянно препятствовать работе сознания. Наличие психических автоматизмов и комплексов в индивидуальной психике адресата манипуляции создаёт почву для его подверженности манипулятивному психологическому воздействию. Внешне на поведенческом уровне это может выражаться в нерешительности, неуверенности, робости, боязливости адресата.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
30	Ответ: пригласить работника на беседу в свой кабинет. Обоснование: . Постарайтесь расположить к себе работника. Не стоит сразу указывать на ошибку., отметьте его усилия и поблагодарите за безопасные действия. Постарайтесь выяснить причину и понять, намеренно это произошло или работник просто устал, забыл, не выспался. . Спросите работника, знает ли он о последствиях невыполнения техники безопасности. Что может случиться, если отсутствуют средства защиты? Дайте ему возможность самому ответить на этот вопрос. Расскажите, почему так важно соблюдение техники безопасности Заручитесь	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

	согласием сотрудника выполнять работу безопасно в будущем и поблагодарите его за уделённое время.	
31	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
32	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
33	Ответ: 2 Обоснование: Рациональная организация процесса беседы означает краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме. Это связано с тем, что пространное изложение и избыточная информация осложняют усвоение самого существенного.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
34	Ответ: 2, 3 Обоснование: статусно-ресурсные силы манипулятора - это собственные силы манипулятора, которые влияют на манипулятивный процесс. Такие силы связаны с положением манипулятора в системе деловых отношений и включают в себя, например, должность, возраст, пол, исполняемую профессиональную роль.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
35	Ответ: могут быть внутренними и внешними. Обоснование: Неадекватная оценка и вознаграждение. недостаточность ресурсов. Временные ограничения и восприятие. Положение в группе и её статусная роль. Взаимозависимость задач. Неудовлетворительные коммуникации.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует
36	A3, Б4, В1, Г2	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
37	2, 3, 1, 4	1 б – совпадение с верным ответом 0 б – остальные случаи
38	Ответ:4 Обоснование Бегство. Человек разрывает дистанцию с манипулятором, прерывает с ним контакт и удаляется в область, где он уже не сможет на него воздействовать. Использование укрытия. Человек контролирует воздействие манипулятора, выставляя на его пути препяды. Управление. Человек берёт под контроль влияние манипулятора, непосредственно воздействуя на его психику. Игнорирование. Человек контролирует информацию о манипуляторе или исходящей от него угрозе, ограничивает её объём или намеренно искажает её восприятие. Замирание. Человек контролирует информацию о субъекте защиты, намеренно её	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи

	искажает и пытается её полностью прекратить. Основные проявления: обман манипулятора, искажение представлений о себе, чувств и эмоций.	
39	Ответ: 2, 3 Обоснование: Выстраивание смысловых и семантических барьеров с манипулятором — одна из техник пассивной защиты от манипуляции. Эта техника применяется в процессе беседы, когда нужно найти решение какой-то проблемы. Суть её в том, чтобы ссыльаться на «трудности» в понимании смысла информации, которую доносит манипулятор, или терминов, которые он употребляет.	1 б – полный правильный ответ 0 б – все остальные случаи
40	Ответ: негативные последствия Обоснование: Снижение мотивации сотрудников. Это замедляет рабочий процесс или полностью останавливает его. Исчезновение сплочённости команды. Когда сотрудники разделяются, сплочённость в работе пропадает. Такая команда более уязвима и хуже решает рабочие задачи, допуская ошибки. Убытки для компании. Простой в рабочих процессах из-за конфликта приводит к тому, что решение ключевых вопросов или выполнение важных задач затягивается или ставится на паузу. Для бизнеса это грозит убытками, падением прибыли компании и невыполнением ключевых показателей. Сотрудники увольняются. Это влечёт за собой простой в процессах и трату времени на поиск нового человека. Влияние на репутацию. Если конфликты выходят за пределы компаний и становятся известны широкой аудитории, это влияет на репутацию. Потенциальные сотрудники могут избегать компании с репутацией конфликтного рабочего места, а клиенты и партнёры могут потерять доверие.	3 б - полный правильный ответ; 1 б - допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный, 0 б - допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

