



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ**

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ»  
(ОЧУ ВО «МИП»)**

**ОДОБРЕНА:**

на заседании Ученого совета  
Протокол № 3 от «26» марта 2026 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

  
Ректор ОЧУ ВО «МИП»  
П.В. Столяренко  
«26» марта 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.05.01 Основы коммуникации в молодежной среде**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования -  
программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с мо-  
лодежью

направленность (профиль) программы бакалавриата - «Стратегии, технологии и совре-  
менные практики реализации молодежной политики»

(форма обучения: очно-заочная)

*(в том числе, типовые оценочные материалы  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)*

Год набора - 2027

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 Основы коммуникации в молодежной среде является компонентом основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики», форма обучения - очно-заочная).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 77 (зарегистрирован Минюстом России 28.02.2018 № 50181) (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа дисциплины разработана с учетом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы Института, утвержденных ректором Института.

Рабочая программа дисциплины в актуальной редакции рассмотрена на заседании кафедры «Психологии и гуманитарных дисциплин» (протокол № 2 от 19.03.2026), одобрена на заседании Ученого совета (протокол № 3 от 26.03.2026 г.) и утверждена ректором Образовательного частного учреждения высшего образования «Московский институт психологии» (ОЧУ ВО «МИП») 26.03.2026 г.

## Оглавление

|                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование и цель освоения дисциплины .....                                                                                                                                                    | 5  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....                                                                                                                                     | 5  |
| 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....                                                                  | 6  |
| 4. Объем и содержание дисциплины .....                                                                                                                                                              | 8  |
| 4.1. Общая трудоемкость дисциплины .....                                                                                                                                                            | 8  |
| 4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий .....                                                                                                                          | 8  |
| 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) .....                                                                                                                             | 9  |
| 4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам .....                                      | 12 |
| 4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам .....                                                                  | 13 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....                                                                                                                       | 15 |
| 6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....                                                                                                                            | 17 |
| 7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы .....                                                                                | 17 |
| 8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля) .....                                                                                                              | 18 |
| 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                       | 18 |
| 8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....                                                                       | 18 |
| 8.3. Электронно-библиотечные системы.....                                                                                                                                                           | 19 |
| 8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля) ..... | 19 |
| 8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....                                                                                                              | 19 |
| 8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....                                                                                                                                            | 19 |
| 9. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения .....                                                                                                             | 20 |
| 9.1. Описание оценочных средств текущего, рубежного и промежуточного контроля .....                                                                                                                 | 21 |
| 9.2. Формы текущего/рубежного контроля успеваемости и достижения результатов обучения.....                                                                                                          | 23 |
| 9.3. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля .....                                                                                                                                | 25 |
| 9.4. Процедура промежуточной аттестации .....                                                                                                                                                       | 27 |
| 9.5. Критерии оценки образовательных результатов обучающихся на зачете по дисциплине: .....                                                                                                         | 27 |
| 9.6. Соответствие уровня освоения компетенции планиваемым результатам обучения и критериям их оценивания .....                                                                                      | 28 |
| 10. Оценочные средства для проведения контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....                                                                              | 30 |

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1. Типовые контрольные задания для проведения текущей/рубежной аттестации по дисциплине (модулю)..... | 31 |
| 10.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего/рубежного/промежуточного контроля.....            | 32 |

## **1. Наименование и цель освоения дисциплины**

Учебная дисциплина «Основы коммуникации в молодежной среде» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 77 (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Основы коммуникации в молодежной среде». Дисциплина формирует у будущего бакалавра знания и умения, необходимые специалисту для коммуникации в молодежной среде.

Цель изучения дисциплины: сформировать компетенции обучающегося в области деловых коммуникаций в молодежной среде, с учетом современных реалий в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых молодому человеку для эффективной деятельности.

Задачи дисциплины:

- сформировать представление о роли деловых коммуникаций в молодежной среде;
- рассмотреть деловые коммуникации как средство повышения социального статуса и достижения карьерного успеха молодежи;
- выявить причины плохой коммуникации и пути их устранения;
- сформировать навыки организации деловых коммуникаций в различных сферах деятельности молодежи.

Дисциплина направлена на формирование профессиональной компетенции ПК-3. Изучение учебной дисциплины осуществляется в рамках образовательной программы, разработанной с учетом профессионального стандарта 03.015 «Специалист по работе с молодежью» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.11.2025 № 640н).

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью, направленность (профиль) «Стратегии, технологии и современные практики реализации молодежной политики»; является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается в 8 семестре (4 курс).

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Освоение дисциплины опирается на знания и умения, сформированные при изучении дисциплин «Деловые коммуникации» (4 семестр), «Ораторское искусство» (4 семестр), «Социальная психология» (5 семестр).

Результаты освоения дисциплины используются при прохождении практики «Производственная практика (преддипломная практика)» (9 семестр), при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

**ПК-3 Способен к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг в сфере молодежной политики**

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Формируемая компетенция                                                                                        | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3 Способен к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг в сфере молодежной политики | <p><b>ПК-3.1</b> Проводит анализ и самоанализ качества организации социальных услуг в сфере молодежной политики</p> <p><b>ПК-3.2</b> Разрабатывает критерии эффективности и результативности системы реализации услуг (работ) в сфере молодежной политики</p> <p><b>ПК-3.3</b> Разрабатывает методические рекомендации по совершенствованию оказания социальных услуг в сфере молодежной политики</p> | <p><b>ПК-3.1.</b><br/> <b>Знать:</b> модели и структуру коммуникативного процесса в молодежной среде как индикаторы качества оказания социальных услуг; параметры самоанализа собственной коммуникативной деятельности специалиста по работе с молодежью при предоставлении услуг<br/> <b>Уметь:</b> диагностировать коммуникативные барьеры и сбои обратной связи, снижающие качество социальной услуги; проводить самоанализ устного и письменного взаимодействия с молодежью по результатам теории коммуникации<br/> <b>Владеть:</b> приемами анализа коммуникативной составляющей социальной услуги по выявленным барьерам; инструментами рефлексии и самооценки эффективности собственных коммуникаций с получателями услуг</p> <p><b>ПК-3.2.</b><br/> <b>Знать:</b> коммуникативные показатели результативности социальной услуги (охват, отклик, удовлетворенность аудитории) и способы их измерения; принципы управления коммуникацией как основание для построения критериев эффективности работы с молодежью<br/> <b>Уметь:</b> формулировать измеримые критерии эффективности коммуникационного сопровождения услуги на основе целей управления коммуникацией; отбирать индикаторы результативности устных и каналовых коммуникаций для оценки реализации услуг<br/> <b>Владеть:</b> методикой разработки системы критериев оценки коммуникационной результативности услуги; приемами обоснования пороговых значений показателей управляемой коммуникации с молодежной аудиторией</p> <p><b>ПК-3.3.</b></p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p><b>Знать:</b> стратегии устной коммуникации и техники управления сообщением как ресурс совершенствования оказываемых услуг; типовые дефициты коммуникации с молодежью, устраняемые методическими решениями</p> <p><b>Уметь:</b> переводить результаты оценки коммуникации в конкретные рекомендации по улучшению взаимодействия с молодежью; проектировать коммуникативные сценарии и стратегии устного общения для повышения качества услуги</p> <p><b>Владеть:</b> навыком подготовки методических рекомендаций по совершенствованию коммуникационного сопровождения социальных услуг; приемами внедрения улучшенных стратегий устной коммуникации в практику работы с молодежью</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4. Объем и содержание дисциплины

### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

| №                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Се-<br>местр | Общая тру-<br>доемкость |         | В том числе контактная работа с преподавателем |    |     |     |     |      |   | Кон-<br>троль | Сам.<br>рабо-<br>та | Форма промежуточной аттестации |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|---------|------------------------------------------------|----|-----|-----|-----|------|---|---------------|---------------------|--------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              | В з.е.                  | В часах | всего                                          | Л  | Сем | КоР | КРП | Конс | Э |               |                     |                                |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8            | 3                       | 108     | 48                                             | 24 | 24  | -   | -   | -    | - | -             | 60                  | Зачет                          |
| Примечание:<br>В з.е. - в зачетных единицах<br>Л. (Лек.) - лекция<br>Пр. - практическое занятие<br>Сем. - семинар<br>КоР. - контрольная работа<br>КРП - курсовая работа (курсовой проект)<br>СР (Сам.работа) - самостоятельная работа<br>З - зачет/зачет с оценкой<br>К (Конс.) - консультация<br>Э. - экзамен<br>Контроль - контрольное время на подготовку к экзамену |              |                         |         |                                                |    |     |     |     |      |   |               |                     |                                |

### 4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

очно-заочная форма обучения

| № | Наименование тем учебных занятий                                              | Всего часов | Контактная работа с преподавателем |   |     |     |     |      |   | Сам. раб. | Формируемые компетенции |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|---|-----|-----|-----|------|---|-----------|-------------------------|
|   |                                                                               |             | Всего                              | Л | Сем | КоР | КРП | Конс | Э |           |                         |
| 1 | Тема 1. Теория коммуникации и соотношение коммуникации и общения              | 10          | 4                                  | 2 | 2   |     |     |      |   | 6         | ПК-3                    |
| 2 | Тема 2. Коммуникативное пространство и гуманитарные исследования коммуникации | 8           | 4                                  | 2 | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |
| 3 | Тема 3. Управление коммуникацией                                              | 14          | 4                                  | 2 | 2   |     |     |      |   | 10        | ПК-3                    |
| 4 | Тема 4. Деловая беседа и ее разновидности                                     | 8           | 4                                  | 2 | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |
| 5 | Тема 5. Телефонная коммуникация, переговоры и разрешение конфликтов           | 8           | 4                                  | 2 | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |

| №  | Наименование тем учебных занятий                                               | Всего часов | Контактная работа с преподавателем |    |     |     |     |      |   | Сам. раб. | Формируемые компетенции |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|----|-----|-----|-----|------|---|-----------|-------------------------|
|    |                                                                                |             | Всего                              | Л  | Сем | КоР | КРП | Конс | Э |           |                         |
| 6  | Тема 6. Публичное выступление и культура деловой речи                          | 6           | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 2         | ПК-3                    |
| 7  | Тема 7. Письменная деловая речь и условия взаимопонимания                      | 10          | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 6         | ПК-3                    |
| 8  | Тема 8. Невербальные и паралингвистические средства общения                    | 8           | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |
| 9  | Тема 9. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности | 14          | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 10        | ПК-3                    |
| 10 | Тема 10. Структура деловой коммуникации и особенности ее участников            | 8           | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |
| 11 | Тема 11. Личностные факторы и виды деловых коммуникаций                        | 8           | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 4         | ПК-3                    |
| 12 | Тема 12. Коммуникативные ситуации и деловой этикет молодежи                    | 6           | 4                                  | 2  | 2   |     |     |      |   | 2         | ПК-3                    |
|    | Итого                                                                          | 108         | 48                                 | 24 | 24  |     |     |      |   | 60        |                         |

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

##### Тема 1. Теория коммуникации и соотношение коммуникации и общения

Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Роль коммуникации в информационном обществе. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов), понятие коммуникации как информационного обмена.

## Тема 2. Коммуникативное пространство и гуманитарные исследования коммуникации

Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (модель Лассуэлла, модель Шеннона - Уивера, модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж. Райли и Ф. Балля). Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А. Моля. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.

## Тема 3. Управление коммуникацией

Содержание лекционного курса:

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Содержание практических занятий:

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения - вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь, провокационная речь, императивная речь. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки.

## Тема 4. Деловая беседа и ее разновидности

Деловое общение как коммуникация. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.

## Тема 5. Телефонная коммуникация, переговоры и разрешение конфликтов

Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

## Тема 6. Публичное выступление и культура деловой речи

Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

## Тема 7. Письменная деловая речь и условия взаимопонимания

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распорядительная документация: резюме,

заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Невербальная коммуникация как фактор, обуславливающий речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов.

#### Тема 8. Невербальные и паралингвистические средства общения

Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов.

#### Тема 9. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

Содержание лекционного курса:

Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре.

Содержание практических занятий:

Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позвольительные и непозвольительные уловки в споре.

#### Тема 10. Структура деловой коммуникации и особенности ее участников

Определение и понятие деловых коммуникаций в молодежной среде. Место молодого человека в стратификационной структуре и его социальный статус. Деловые коммуникации в молодежной среде как основа успеха. Деловые коммуникации в профессиональной молодежной сфере и их особенности. Роль деловых коммуникаций в достижении материального благополучия молодежи. Становление личности и ее самореализация в ходе деловых коммуникаций. Индивидуальные и психологические особенности партнеров по деловой коммуникации в молодежной среде.

#### Тема 11. Личностные факторы и виды деловых коммуникаций

Темперамент человека и характер личности в деловых коммуникациях. Возрастные и гендерные особенности личности в деловом общении. Национальные особенности в деловой коммуникации. Психологические типы деловых партнеров. Психологические проблемы деловых коммуникаций в молодежной среде. Вербальная и невербальная сторона индивидуальности делового партнера. Понятие коммуникативного процесса. Содержание и структура коммуникации. Основные функции коммуникации. Виды коммуникаций в молодежной среде. Отличие деловых коммуникаций в молодежной среде от повседневных. Виды деловых коммуникаций и их характеристика.

#### Тема 12. Коммуникативные ситуации и деловой этикет молодежи

Особенности деловых коммуникаций в молодежной среде. Формы деловых коммуникаций в молодежной среде, их этические принципы. Этика деловых коммуникаций в молодежной среде. Этические особенности восприятия информации в процессе коммуникации в молодежной среде. Влияние на партнера и защита от манипуляций. Этикет деловых коммуникаций. Имидж делового молодого человека. Успешная организация времени

делового молодого человека. Телефонный этикет. Деловой завтрак, обед, ужин: организация приемов. Визитные карточки в жизни делового молодого человека. Транспорт и этикетные правила.

#### **4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам**

Тема 1. Теория коммуникации и соотношение коммуникации и общения

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Структура коммуникативного знания и роль коммуникации в информационном обществе.

2. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение» в научных подходах.

Тема 2. Коммуникативное пространство и гуманитарные исследования коммуникации

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Классические модели коммуникации: модель Г. Лассуэлла, модель К. Шеннона и У. Уивера.

2. Модели массовой коммуникации и роль «лидеров мнений».

3. Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А. Моля.

Тема 3. Управление коммуникацией

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Цели управления коммуникацией и понятие коммуникационного менеджмента.

2. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.

3. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Культурный шок.

4. Речевое поведение: факторы, стили, уровни коммуникации.

5. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации.

Тема 4. Деловая беседа и ее разновидности

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Виды устных форм делового взаимодействия.

2. Классификация деловых бесед и технология их проведения.

Тема 5. Телефонная коммуникация, переговоры и разрешение конфликтов

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Подготовка и проведение делового совещания и пресс-конференции.

2. Переговоры как форма деловой коммуникации.

Тема 6. Публичное выступление и культура деловой речи

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Психологические особенности и этапы подготовки публичного выступления.

2. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании.

Тема 7. Письменная деловая речь и условия взаимопонимания

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Особенности официально-деловой речи и язык служебных документов.

2. Организационно-распорядительная документация и деловые письма.

3. Правила оформления деловых посланий.

4. Параметры речи и их влияние на взаимопонимание коммуникантов.

Тема 8. Невербальные и паралингвистические средства общения

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Система и формы невербальной коммуникации.
2. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная.

Тема 9. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Происхождение спора. Понятия «спор», «дискуссия», «полемика».
2. Классификация видов спора.
3. Культура спора и поведение его участников.
4. Психологические приемы убеждения в споре.
5. Позволительные и непозволительные уловки в споре.

Тема 10. Структура деловой коммуникации и особенности ее участников

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Роль деловых коммуникаций в самореализации и социальном статусе молодежи.
2. Индивидуальные и психологические особенности партнеров по деловой коммуникации.

Тема 11. Личностные факторы и виды деловых коммуникаций

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Понятие и виды деловых коммуникаций в молодежной среде.
2. Темперамент человека и характер личности в деловых коммуникациях.

Тема 12. Коммуникативные ситуации и деловой этикет молодежи

Время - 2 часа.

Основные вопросы:

1. Этика и этикет деловых коммуникаций в молодежной среде.
2. Влияние на партнера и защита от манипуляций.

#### **4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам**

1. Коммуникация как социальное и культурное явление: ключевые подходы.
2. Модели и каналы коммуникации в молодежной среде: от Шеннона до цифровых сетей.
3. Шум, обратная связь и контекст: барьеры понимания в молодежной коммуникации.
4. Эффективная коммуникация как инструмент управления молодежными проектами.
5. Управление конфликтами в молодежной среде через коммуникационные стратегии.
6. Лидер и команда: коммуникативные стили в молодежных организациях.
7. Публичное выступление как форма влияния: принципы подготовки и мотивации молодежи.
8. Аргументация и убеждение в устной деловой коммуникации.
9. Работа с аудиторией и управление вниманием при публичных выступлениях молодежных лидеров.

10. Электронное письмо, заявка, служебная записка: культура письменной коммуникации среди молодежи.
11. СМС, мессенджеры, соцсети: трансформация письменной коммуникации в молодежной среде.
12. Невербальная коммуникация: язык тела и микрожесты в деловом и молодежном общении.
13. Спор как форма взаимодействия: психология аргументации у молодежи.
14. Полемика как инструмент самоутверждения и лидерства в молодежных сообществах.
15. Этические нормы в дискуссиях: от дебатов до троллинга.
16. Виды деловой коммуникации и их роль в молодежной проектной деятельности.
17. Вертикальная и горизонтальная коммуникация в молодежных структурах и волонтерских объединениях.
18. Сетевые формы коммуникации: влияние цифровых платформ на деловое общение молодежи.
19. Предмет и задачи теории коммуникации, ее место в системе социально-гуманитарного знания.
20. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»: основные научные подходы.
21. Структура коммуникативного процесса и его основные элементы.
22. Классические модели коммуникации (Г. Лассуэлл, К. Шеннон и У. Уивер).
23. Модели массовой коммуникации. Роль «лидеров мнений».
24. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
25. Цели и задачи управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента.
26. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.
27. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Понятие культурного шока.
28. Речевое поведение: факторы и стили.
29. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации, их достоинства и недостатки.
30. Виды устных форм делового взаимодействия.
31. Деловая беседа: классификация и технология проведения.
32. Деловое совещание: подготовка и проведение.
33. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
34. Подготовка и проведение публичного выступления. Способы удержания внимания аудитории.
35. Особенности официально-деловой речи и язык служебных документов.
36. Виды деловых писем и правила оформления деловых посланий.
37. Система и формы невербальной коммуникации.
38. Понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.
39. Культура спора и психологические приемы убеждения.
40. Позволяющие и не позволяющие уловки в споре.
41. Деловые коммуникации в молодежной среде: понятие, виды, формы, особенности.
42. Индивидуальные и психологические особенности партнеров по деловой коммуникации в молодежной среде.
43. Этика и этикет деловых коммуникаций в молодежной среде.
44. Показатели и критерии эффективности коммуникационного сопровождения социальных услуг в сфере молодежной политики.
45. Разработка рекомендаций по совершенствованию коммуникации с молодежью при оказании социальных услуг.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа обучающихся при изучении дисциплины предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем - приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в подразделе 8.1 настоящей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

| Вид деятельности     | Методические указания по организации деятельности обучающегося                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекция               | В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложных и интересных положениях изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Обучающиеся должны конспектировать материал лекций, т.е. кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Материалы лекций необходимо систематически прорабатывать: проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников. Необходимо выделить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Материалы лекций являются основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Практические занятия | Целями практических занятий являются: контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов по изучаемой теме. В рамках темы каждого практического занятия предусмотрена подготовка обучающимися устных выступлений по вопросам изучаемой темы, которые предлагаются обучающимся заранее, с последующим их обсуждением всеми обучающимися в группе.<br>Для успешного освоения материала обучающиеся должны систематически посещать практические занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям (независимо от формы их проведения) обучающимся в обязательном порядке необходимо знакомиться с обязательной литературой по соответствующим темам, а также, при подготовке докладов - с первоисточниками и публикациями по изучаемой теме в научной периодике, конспектируя их. На практических занятиях предполагается активное участие обучающихся в обсуждении конкретных вопросов, критический анализ представленных сообщений, дополнения к ответам. При подготовке к занятию, обучающемуся необходимо проработать конспект лекций, познакомиться с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы, ответить на вопросы, составить перечень вопросов, вызвавших затруднения или имеющих неоднозначную трактовку |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Самостоятельная работа | <p>Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; формирования умений использовать основную и дополнительную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию практических умений обучающихся.</p> <p>Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; поиск необходимой информации в сети Интернет; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; основную и дополнительную литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы обучающихся, и иные методические материалы.</p> <p>Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, которое включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.</p> <p>Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; рефлексия выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии – предоставление обратной связи; проведение устного опроса.</p> |
| Устный опрос           | <p>Устный опрос регулярно проводится во время практических занятий с целью проверки базовых знаний обучающихся по изученным темам. Обучающимся предлагается ответить на ряд вопросов, касающихся основных терминов и понятий, концепций и фактов по материалу изученных тем. Ответы должны быть достаточно полными и содержательными. К устному опросу должны быть готовы все обучающиеся.</p> <p>В процессе подготовки к устному опросу необходимо систематически изучать обязательную литературу по темам дисциплины, повторять изученный материал, опираясь на конспекты лекций.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доклад | <p>Доклад - это результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собою публичное выступление, в ходе которого автор раскрывает содержание темы, суть проблемы, которой посвящен доклад, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.</p> <p>Выбор темы доклада осуществляется обучающимся не менее чем за неделю до планируемого выступления. Тематика докладов доводится до сведения обучающихся ведущим преподавателем.</p> <p>При выборе темы доклада важно учитывать ее актуальность, соответствие содержанию изучаемой темы дисциплины, научную разработанность, возможность обращения к необходимым источникам для изучения темы доклада, личный интерес к данной теме.</p> <p>Примерные этапы работы над докладом таковы: формулирование темы, подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление. При подготовке доклада необходимо использовать не только обязательную литературу, но и дополнительные источники. Доклад может сопровождаться слайд-презентацией.</p> <p>Выступающему, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме выступления.</p> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В институте образовательная деятельность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (по их заявлению).

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися (бакалаврами) с ограниченными возможностями здоровья, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, печатные и (или) электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здание института.

## **7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы**

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Института в рамках реализации дисциплины осуществляется воспитательная работа, направленная на закрепление духовно-нравственных ценностей и (или) развитие высоконравственной личности, способной в полной мере реализовывать свой потенциал и проявить инициативность в условиях современного общества.

Воспитательная работа в рамках реализации дисциплины как компонента образовательной программы основана на использовании аксиологического, культурно-исторического, системно-деятельностного и личностно ориентированного подхода с учетом основных принципов воспитания: гуманистической направленности, совместной деятельности участников образовательного процесса, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности и инклюзивности.

## 8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учебник для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Москва : Издательство Юрайт, 2025. - 123 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16590-6. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/564018>
2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 450 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18744-1. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582889>
3. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 193 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00242-3. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583756>

б) дополнительная литература:

1. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены : практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2025. - 47 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11591-8. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/566446>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 455 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-19430-2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583178>

### 8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Название                                                          | Эл.адрес                                                            | Режим доступа                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Личный кабинет обучающегося ОЧУ ВО «МИП» (СДО на базе LMS Moodle) | <a href="https://sdo.mip.institute/">https://sdo.mip.institute/</a> | для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет |
| Федеральный портал «Российское образование»                       | <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a>                 | свободный, из любой точки, где есть Интернет                        |
| Платформа развития социальных и гражданских инициатив             | <a href="https://dobro.ru/">https://dobro.ru/</a>                   | свободный, из любой точки, где есть Интернет                        |
| Центр добровольчества в России                                    | <a href="https://mosvolonter.ru/">https://mosvolonter.ru/</a>       | свободный, из любой точки, где есть Интернет                        |
| Сайт городского проекта «Молодежь Москвы»                         | <a href="https://mosmolodezh.ru/">https://mosmolodezh.ru/</a>       | свободный, из любой точки, где есть Интернет                        |

|                                                              |                                                                     |                                              |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Российский союз молодежи                                     | <a href="https://ruy.ru/">https://ruy.ru/</a>                       | свободный, из любой точки, где есть Интернет |
| Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь)        | <a href="https://fadm.gov.ru/">https://fadm.gov.ru/</a>             | свободный, из любой точки, где есть Интернет |
| Электронная библиотека для специалиста по работе с молодежью | <a href="https://youthlib.mirea.ru/">https://youthlib.mirea.ru/</a> | свободный, из любой точки, где есть Интернет |

### 8.3. Электронно-библиотечные системы

| Название                              | Эл. адрес                                         | Режим доступа                                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ | <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> | для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет |

### 8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)

| Название ПО                                      | Характер ПО                                                     |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| операционная система Windows 10                  | лицензионное ПО                                                 |
| пакет офисных программ LibreOffice               | свободно распространяемое ПО (свободная лицензия)               |
| антивирусная программа «Лаборатория Касперского» | лицензионное отечественное ПО                                   |
| архиватор 7-Zip                                  | свободно распространяемое ПО (свободная лицензия)               |
| Яндекс.Браузер                                   | свободно распространяемое отечественное ПО (свободная лицензия) |

### 8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

| Название                                                                                                    | Эл. адрес                                                                         | Режим доступа            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Национальная библиографическая база данных научного цитирования, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU | <a href="http://www.elibrary.ru">http://www.elibrary.ru</a>                       | Ресурс открытого доступа |
| Интернет-ресурс Российской Государственной Библиотеки                                                       | <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a>                               | Ресурс открытого доступа |
| Научная электронная библиотека (база научных статей) «КиберЛенинка»                                         | <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>                   | Ресурс открытого доступа |
| Некоммерческие интернет-версии справочно-правовой информационной системы КонсультантПлюс                    | <a href="https://www.consultant.ru/online/">https://www.consultant.ru/online/</a> | Ресурс открытого доступа |
| Информационно-правовой портал справочно-правовой информационной системы Гарант                              | <a href="https://www.garant.ru">https://www.garant.ru</a>                         | Ресурс открытого доступа |

### 8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| № | Наименование | Наименование | Адрес (местоположения) | Собственность | Полное | Документ - |
|---|--------------|--------------|------------------------|---------------|--------|------------|
|---|--------------|--------------|------------------------|---------------|--------|------------|

| п/п | учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы | оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ложение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)                                     | ность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка | наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества      | основание возникновения права (реквизиты и срок действия)                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 2                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                                                                                                                                                                                                                                                         | 5                                                                                                                               | 6                                                                                        | 7                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1   | Б1.В.ДВ.05.01<br>Основы коммуникации в молодежной среде                                                                                             | Аудитория 203<br>Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>Специализированная мебель: парта двухместная для обучающегося - 5 шт. (10 мест), рабочее место преподавателя (стол и стул) - 1 шт., стеллаж - 1 шт.;<br>Оборудование и технические средства обучения: мультимедийный компьютер IRU Office 310K2 с доступом к сети «Интернет» - 1 шт., доска маркерная - 1 шт.<br>Программное обеспечение: операционная система Windows 10, пакет офисных программ LibreOffice (свободная лицензия), антивирусная программа «Лаборатория Касперского», архиватор 7-Zip (свободная лицензия), Яндекс.Браузер (свободная лицензия) | 117105, Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Донской, шоссе Варшавское, дом 2, помещение 3/1; кадастровый номер 77:05:0001020:3654 ; Антресоль 1-го этажа, помещение III, комната 3 (Аудитория внутренних № 203; 23,5 кв.м.) | Аренда                                                                                                                          | АНО ДПО «Московская бизнес академия» (АНО ДПО «МБА»), ИНН 9725034765, ОГРН 1207700285143 | Договор аренды нежилых помещений № 20-03/26 от 20.03.2026 (в редакции дополнительного соглашения № 1 от 18.06.2026); срок аренды - 11 месяцев, с 20.03.2026 по 19.02.2027; государственная регистрация договора аренды не требуется (пункт 2 статьи 651 ГК РФ). |

## 9. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

Оценочные процедуры и их краткое описание.

Итоговой формой аттестации по дисциплине является - зачет.

Процедура оценивания результатов успеваемости студентов по дисциплине предпо-

лагает проведение текущей, рубежной и промежуточной аттестации. Материалы оценочных средств представлены в разделе 10 рабочей программы дисциплины.

| <b>Виды контроля</b>   | <b>Оценочное средство</b>                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Текущий контроль       | устный опрос, доклад, реферат, тестирование                                      |
| Рубежный контроль      | тестирование                                                                     |
| Промежуточный контроль | ответы на вопросы билета, тестирование, практико-ориентированные задания (кейсы) |

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценивании компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включенности в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами и является обязательной.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных им работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

### **9.1. Описание оценочных средств текущего, рубежного и промежуточного контроля**

| <b>№</b> | <b>Наименование ОС (процесс / конечный продукт)</b> | <b>Краткая характеристика оценочного средства</b> | <b>Контрольно-измерительные материалы</b> |
|----------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|          |                                                     |                                                   |                                           |

|   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                |
|---|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Опрос                        | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.                                                                                                                                                                           | Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания |
| 2 | Тестирование                 | Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.                                                                                                                                                                                          | Тестовые задания                                                               |
| 3 | Практические задания и кейсы | Частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельностью. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.                                 | практико-ориентированные задания                                               |
| 4 | Доклад                       | Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний. | темы докладов; критерии оценки                                                 |
| 5 | Реферат                      | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.                                                                                              | темы рефератов; критерии оценки                                                |

## 9.2. Формы текущего/рубежного контроля успеваемости и достижения результатов обучения

| № | Наименование и содержание по темам (разделам)                                 | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Формы текущего контроля                | Компетенции |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| 1 | Тема 1. Теория коммуникации и соотношение коммуникации и общения              | Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Роль коммуникации в информационном обществе. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов), понятие коммуникации как информационного обмена. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 2 | Тема 2. Коммуникативное пространство и гуманитарные исследования коммуникации | Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (модель Лассуэлла, модель Шеннона - Уивера, модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж. Райли и Ф. Балля). Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А. Моля. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.                                                                                                                                                                               | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 3 | Тема 3. Управление коммуникацией                                              | Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 4 | Тема 4. Деловая беседа и ее разновидности                                     | Деловое общение как коммуникация. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |

| № | Наименование и содержание по темам (разделам)                                  | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Формы текущего контроля                | Компетенции |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| 5 | Тема 5. Телефонная коммуникация, переговоры и разрешение конфликтов            | Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 6 | Тема 6. Публичное выступление и культура деловой речи                          | Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 7 | Тема 7. Письменная деловая речь и условия взаимопонимания                      | Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распорядительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: приглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Невербальная коммуникация как фактор, обуславливающий речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 8 | Тема 8. Невербальные и паралингвистические средства общения                    | Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов.                                                                                                | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 9 | Тема 9. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности | Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |

| №  | Наименование и содержание по темам (разделам)                       | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Формы текущего контроля                | Компетенции |
|----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| 10 | Тема 10. Структура деловой коммуникации и особенности ее участников | Определение и понятие деловых коммуникаций в молодежной среде. Место молодого человека в стратификационной структуре и его социальный статус. Деловые коммуникации в молодежной среде как основа успеха. Деловые коммуникации в профессиональной молодежной сфере и их особенности. Роль деловых коммуникаций в достижении материального благополучия молодежи. Становление личности и ее самореализация в ходе деловых коммуникаций. Индивидуальные и психологические особенности партнеров по деловой коммуникации в молодежной среде.                                                                                       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 11 | Тема 11. Личностные факторы и виды деловых коммуникаций             | Темперамент человека и характер личности в деловых коммуникациях. Возрастные и гендерные особенности личности в деловом общении. Национальные особенности в деловой коммуникации. Психологические типы деловых партнеров. Психологические проблемы деловых коммуникаций в молодежной среде. Вербальная и невербальная сторона индивидуальности делового партнера. Понятие коммуникативного процесса. Содержание и структура коммуникации. Основные функции коммуникации. Виды коммуникаций в молодежной среде. Отличие деловых коммуникаций в молодежной среде от повседневных. Виды деловых коммуникаций и их характеристика. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |
| 12 | Тема 12. Коммуникативные ситуации и деловой этикет молодежи         | Особенности деловых коммуникаций в молодежной среде. Формы деловых коммуникаций в молодежной среде, их этические принципы. Этика деловых коммуникаций в молодежной среде. Этические особенности восприятия информации в процессе коммуникации в молодежной среде. Влияние на партнера и защита от манипуляций. Этикет деловых коммуникаций. Имидж делового молодого человека. Успешная организация времени делового молодого человека. Телефонный этикет. Деловой завтрак, обед, ужин: организация приемов. Визитные карточки в жизни делового молодого человека. Транспорт и этикетные правила.                               | Устный опрос<br>Доклад<br>Тестирование | ПК-3        |

### 9.3. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля

| Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Баллы | Оценка  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| <b>Опрос</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |         |
| обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями); | 5     | Отлично |
| обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4     | Хорошо  |

| Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Баллы | Оценка              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|
| вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);                                                                                                                                                                             |       |                     |
| обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);                                                                                                     | 3     | Удовлетворительно   |
| обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).                                                                                                                                                                                                                                               | 2     | Неудовлетворительно |
| <b>Тестирование</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |                     |
| Количество выполненных тестовых заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |                     |
| 90-100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5     | Отлично             |
| 70-89%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4     | Хорошо              |
| 50-69%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3     | Удовлетворительно   |
| менее 50%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2     | Неудовлетворительно |
| <b>Практические задания, кейсы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |                     |
| продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);                                                                                                                                                                                | 5     | Отлично             |
| грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4     | Хорошо              |
| обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3     | Удовлетворительно   |
| обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2     | Неудовлетворительно |
| <b>Доклад, реферат</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |                     |
| Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. | 5     | Отлично             |
| Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются                                                                                                                                                                                                                                         | 4     | Хорошо              |

| Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Баллы | Оценка              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|
| недочеты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                     |
| Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты | 3     | Удовлетворительно   |
| Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем                                                                                                                                                                 | 2     | Неудовлетворительно |

#### 9.4. Процедура промежуточной аттестации

*Процедура промежуточной аттестации с дополнительным аттестационным испытанием (Зачет)*

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Сдача зачета предусмотрена в форме ответов на вопросы билета (перечень вопросов - подраздел 4.5), выполнения тестовых и практико-ориентированных заданий по дисциплине (раздел 10). Продолжительность тестирования - 30 минут.

При проведении компьютерного тестирования оценка результатов определяется по сумме баллов, полученных за правильно выполненные тестовые оценочные задания.

Оценка «отлично» выставляется, если обучающимся набрано от 85 до 100 баллов;

оценка «хорошо» - от 67 до 84 баллов;

оценка «удовлетворительно» - от 50 до 66 баллов;

оценка «неудовлетворительно» - 49 баллов и менее;

«зачтено» - от 50 до 100 баллов;

«не зачтено» - 49 баллов и менее.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

Обучающемуся, получившему оценку «не зачтено», предоставляется возможность ликвидировать задолженность по дисциплине в дни пересдачи или по индивидуальному графику.

Оценивание обучающегося на промежуточной аттестации в форме зачета осуществляется в соответствии с критериями, представленными в таблице, и носит балльный характер.

#### 9.5. Критерии оценки образовательных результатов обучающихся на зачете по дисциплине:

| Результат зачета    | Критерии оценки образовательных результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| зачтено, 5, отлично | Оценка «5 (отлично)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 85 до 100 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал глубокое и прочное усвоение программного материала, умение тесно увязывать теорию с практикой, свободно справлялся с заданиями и вопросами, не затруднялся с ответом |

| Результат зачета                          | Критерии оценки образовательных результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | при видоизменении заданий, правильно обосновывал принятые решения. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - высокий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>зачтено, 4, хорошо</b>                 | Оценка «4 (хорошо)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 67 до 84 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал твердое знание программного материала, грамотно и по существу отвечал на вопросы, не допускал существенных неточностей, правильно применял теоретические положения при решении практико-ориентированных заданий. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - хороший (средний).                                                                                                                    |
| <b>зачтено, 3, удовлетворительно</b>      | Оценка «3 (удовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано от 50 до 66 баллов. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал знание только основного программного материала без усвоения его деталей, допускал неточности и недостаточно правильные формулировки, испытывал затруднения при выполнении практико-ориентированных заданий. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на уровне - достаточный.                                                                                                                    |
| <b>не зачтено, 2, неудовлетворительно</b> | Оценка «2 (неудовлетворительно)» выставляется обучающемуся, если по результатам выполнения заданий зачета им набрано 49 баллов и менее. При этом обучающийся при ответах на вопросы билета, выполнении тестовых и практико-ориентированных заданий зачета продемонстрировал незнание значительной части программного материала, допускал существенные ошибки, не справлялся с практико-ориентированными заданиями. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на недостаточном уровне или не сформированы. |

#### 9.6. Соответствие уровня освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

| Код         | Содержание компетенции                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-3</b> | Способен к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг в сфере молодежной политики |

| Показатель оценивания/результаты обучения | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | 2 (неудовлетворительно)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 (удовлетворительно)                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 (хорошо)                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 (отлично)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Знает (ПК-3)</b>                       | Не знает: модели и структуру коммуникативного процесса в молодежной среде как индикаторы качества оказания социальных услуг; параметры самооанализа коммуникативной деятельности специалиста по работе с молодежью при предоставлении услуг; коммуникативные показатели результативности социальной услуги (охват, отклик, удо- | Демонстрирует только частичные знания и понимает: модели и структуру коммуникативного процесса в молодежной среде как индикаторы качества оказания социальных услуг; параметры самооанализа коммуникативной деятельности специалиста по работе с молодежью при предоставлении услуг; коммуника- | Демонстрирует знания и понимает: модели и структуру коммуникативного процесса в молодежной среде как индикаторы качества оказания социальных услуг; параметры самооанализа коммуникативной деятельности специалиста по работе с молодежью при предоставлении услуг; комму- | Владеет полной системой знаний и понимает: модели и структуру коммуникативного процесса в молодежной среде как индикаторы качества оказания социальных услуг; параметры самооанализа коммуникативной деятельности специалиста по работе с молодежью при предоставлении услуг; |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>влетворенность аудитории) и способы их измерения; принципы управления коммуникацией как основание для построения критериев эффективности работы с молодежью; стратегии устной коммуникации и техники управления сообщением как ресурс совершенствования оказываемых услуг; типовые дефициты коммуникации с молодежью, устраняемые методическими решениями</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>тивные показатели результативности социальной услуги (охват, отклик, удовлетворенность аудитории) и способы их измерения; принципы управления коммуникацией как основание для построения критериев эффективности работы с молодежью; стратегии устной коммуникации и техники управления сообщением как ресурс совершенствования оказываемых услуг; типовые дефициты коммуникации с молодежью, устраняемые методическими решениями</p>                                                                                                                                      | <p>никативные показатели результативности социальной услуги (охват, отклик, удовлетворенность аудитории) и способы их измерения; принципы управления коммуникацией как основание для построения критериев эффективности работы с молодежью; стратегии устной коммуникации и техники управления сообщением как ресурс совершенствования оказываемых услуг; типовые дефициты коммуникации с молодежью, устраняемые методическими решениями</p>                                                                                       | <p>коммуникативные показатели результативности социальной услуги (охват, отклик, удовлетворенность аудитории) и способы их измерения; принципы управления коммуникацией как основание для построения критериев эффективности работы с молодежью; стратегии устной коммуникации и техники управления сообщением как ресурс совершенствования оказываемых услуг; типовые дефициты коммуникации с молодежью, устраняемые методическими решениями</p>                                                                                  |
| <p><b>Умеет (ПК-3)</b></p> | <p>Не умеет: диагностировать коммуникативные барьеры и сбои обратной связи, снижающие качество социальной услуги; проводить самоанализ устного и письменного взаимодействия с молодежью по результатам теории коммуникации; формулировать измеримые критерии эффективности коммуникационного сопровождения услуги на основе целей управления коммуникацией; отбирать индикаторы результативности устных и каналовых коммуникаций для оценки реализации услуг; переводить результаты оценки коммуникации в конкретные рекомендации по улучшению взаимодействия с молодежью; проектировать коммуникативные сценарии и стратегии устного</p> | <p>Демонстрирует только частичное умение: диагностировать коммуникативные барьеры и сбои обратной связи, снижающие качество социальной услуги; проводить самоанализ устного и письменного взаимодействия с молодежью по результатам теории коммуникации; формулировать измеримые критерии эффективности коммуникационного сопровождения услуги на основе целей управления коммуникацией; отбирать индикаторы результативности устных и каналовых коммуникаций для оценки реализации услуг; переводить результаты оценки коммуникации в конкретные рекомендации по улучше-</p> | <p>Демонстрирует умение: диагностировать коммуникативные барьеры и сбои обратной связи, снижающие качество социальной услуги; проводить самоанализ устного и письменного взаимодействия с молодежью по результатам теории коммуникации; формулировать измеримые критерии эффективности коммуникационного сопровождения услуги на основе целей управления коммуникацией; отбирать индикаторы результативности устных и каналовых коммуникаций для оценки реализации услуг; переводить результаты оценки коммуникации в конкрет-</p> | <p>Умеет: диагностировать коммуникативные барьеры и сбои обратной связи, снижающие качество социальной услуги; проводить самоанализ устного и письменного взаимодействия с молодежью по результатам теории коммуникации; формулировать измеримые критерии эффективности коммуникационного сопровождения услуги на основе целей управления коммуникацией; отбирать индикаторы результативности устных и каналовых коммуникаций для оценки реализации услуг; переводить результаты оценки коммуникации в конкретные рекомендации</p> |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | общения для повышения качества услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | нию взаимодействия с молодежью; проектировать коммуникативные сценарии и стратегии устного общения для повышения качества услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ные рекомендации по улучшению взаимодействия с молодежью; проектировать коммуникативные сценарии и стратегии устного общения для повышения качества услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | по улучшению взаимодействия с молодежью; проектировать коммуникативные сценарии и стратегии устного общения для повышения качества услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Владеет (ПК-3)</b> | Не владеет: приемами анализа коммуникативной составляющей социальной услуги по выявленным барьерам; инструментами рефлексии и самооценки эффективности собственных коммуникаций с получателями услуг; методикой разработки системы критериев оценки коммуникационной результативности услуги; приемами обоснования пороговых значений показателей управляемой коммуникации с молодежной аудиторией; навыком подготовки методических рекомендаций по совершенствованию коммуникационного сопровождения социальных услуг; приемами внедрения улучшенных стратегий устной коммуникации в практику работы с молодежью | Демонстрирует только частичное владение: приемами анализа коммуникативной составляющей социальной услуги по выявленным барьерам; инструментами рефлексии и самооценки эффективности собственных коммуникаций с получателями услуг; методикой разработки системы критериев оценки коммуникационной результативности услуги; приемами обоснования пороговых значений показателей управляемой коммуникации с молодежной аудиторией; навыком подготовки методических рекомендаций по совершенствованию коммуникационного сопровождения социальных услуг; приемами внедрения улучшенных стратегий устной коммуникации в практику работы с молодежью | Демонстрирует владение: приемами анализа коммуникативной составляющей социальной услуги по выявленным барьерам; инструментами рефлексии и самооценки эффективности собственных коммуникаций с получателями услуг; методикой разработки системы критериев оценки коммуникационной результативности услуги; приемами обоснования пороговых значений показателей управляемой коммуникации с молодежной аудиторией; навыком подготовки методических рекомендаций по совершенствованию коммуникационного сопровождения социальных услуг; приемами внедрения улучшенных стратегий устной коммуникации в практику работы с молодежью | Владеет в полной мере: приемами анализа коммуникативной составляющей социальной услуги по выявленным барьерам; инструментами рефлексии и самооценки эффективности собственных коммуникаций с получателями услуг; методикой разработки системы критериев оценки коммуникационной результативности услуги; приемами обоснования пороговых значений показателей управляемой коммуникации с молодежной аудиторией; навыком подготовки методических рекомендаций по совершенствованию коммуникационного сопровождения социальных услуг; приемами внедрения улучшенных стратегий устной коммуникации в практику работы с молодежью |

## 10. Оценочные средства для проведения контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и основной профессиональной образовательной программы.

Фонд оценочных средств представляет собой комплекс учебных заданий, предназначенных для измерения уровня достижений обучающимся установленных результатов

обучения, и используется при проведении текущей и промежуточной аттестации (в период зачетно-экзаменационной сессии).

Цель ФОС - установление соответствия уровня подготовки обучающихся на данном этапе обучения требованиям рабочей программы дисциплины.

Основными задачами ФОС по учебной дисциплине являются:

- контроль достижений целей реализации ОП - формирование компетенций;
- контроль процесса приобретения обучающимся необходимых знаний, умений, навыков (владения/опыта деятельности) и уровня сформированности компетенций;
- оценка достижений обучающегося;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование методов обучения в образовательном процессе.

#### **10.1. Типовые контрольные задания для проведения текущей/рубежной аттестации по дисциплине (модулю).**

##### **Примерная тематика рефератов (докладов)**

1. Коммуникация как социальное явление: основные научные подходы.
2. Классические модели коммуникации и их применение в работе с молодежью.
3. Массовая коммуникация и роль «лидеров мнений» в молодежной среде.
4. Теория коммуникации Н. Лумана и современное общество.
5. Коммуникационный менеджмент в организациях сферы молодежной политики.
6. Межкультурная коммуникация в молодежной среде: барьеры и пути их преодоления.
7. Культурный шок у иностранных студентов и способы его преодоления.
8. Речевое поведение и коммуникативная компетентность специалиста по работе с молодежью.
9. Деловая беседа: виды и технологии проведения.
10. Подготовка и проведение делового совещания в молодежной организации.
11. Переговоры как средство разрешения конфликтов в молодежной среде.
12. Психологические особенности публичного выступления перед молодежной аудиторией.
13. Культура официально-деловой письменной речи.
14. Деловая переписка в цифровой среде: электронная почта и мессенджеры.
15. Невербальная коммуникация в деловом общении.
16. Культура спора: позволительные и непозволительные приемы.
17. Этика и этикет деловых коммуникаций в молодежной среде.
18. Имидж делового молодого человека.
19. Манипуляции в общении и способы защиты от них.
20. Оценка эффективности коммуникаций организации с молодежной аудиторией.

Типовые контрольные задания для проведения рубежного контроля по дисциплине (модулю).

Рубежный контроль проводится в форме тестирования; задания приведены в подразделе 10.2.

## 10.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего/рубежного/промежуточного контроля

Система оценивания тестовых заданий

| Типы заданий                                                                           | Время выполнения заданий (мин.) | Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа                                 | 2                               | Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Задание закрытого типа с выбором 2 вариантов ответа                                    | 3                               | Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллами;<br>если допущена 1 ошибка - 1 балл<br>более 1 ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.                                                                                                                                                                                                               |
| Задание открытого типа на дополнение                                                   | 4                               | Полный правильный ответ на задание оценивается 2 баллами;<br>если допущены ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов                                                                                                                                                                                                                                             |
| Задание закрытого типа на установление соответствия                                    | 6                               | Полное совпадение с верным ответом оценивается 3 баллами;<br>если допущена 1 ошибка - 2 балла, если допущены 2 ошибки - 1 балл, если допущены более 2 ошибок или ответ отсутствует - 0 баллов.                                                                                                                                                                 |
| Задание открытого типа с развернутым ответом (практико-ориентированные задания, кейсы) | 5                               | Полное, правильное и обоснованное решение с учетом условий задания оценивается 5 баллами; верный подход и решение без существенных ошибок, но с неполным обоснованием или отдельными пропусками - 3 баллами; неверное решение, существенные ошибки либо отсутствие ответа - 0 баллов. Допускаются иные обоснованные решения, соответствующие условиям задания. |

### Примерные тестовые задания

| П/Н                                 | Номер задания | Правильный ответ                                                                                    | Содержание вопроса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Задания с 1 вариантом ответа</b> |               |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.                                  | ПК-3.1.1      | Сопоставить содержание сообщения с условиями услуги и фактическими обращениями участников           | Специалист оценивает качество информирования о новой услуге молодежного центра. Какое действие позволяет проверить соответствие сообщения реальным условиям участия?<br>1) Сопоставить содержание сообщения с условиями услуги и фактическими обращениями участников<br>2) Сравнить число публикаций с числом публикаций центра за прошлый месяц<br>3) Оценить единообразие оформления публикаций на разных площадках<br>4) Сопоставить длину текста с публикациями других организаций |
| 2.                                  | ПК-3.1.2      | Проверить запись соединения и отдельно оценить понятность сообщения и техническое качество передачи | После онлайн-консультации часть участников сообщила, что не поняла условия молодежной программы. Запись содержит обрывы звука. Как обоснованно установить причину затруднения?<br>1) Сравнить количество зарегистрированных и присутствовавших участников<br>2) Проверить запись соединения и отдельно оценить понятность сообщения и техническое качество передачи<br>3) Оценить только соответствие слайдов фирменному стилю центра                                                  |

|     |          |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          |                                                                                          | 4) Сравнить продолжительность консультации с плановым временем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.  | ПК-3.1.3 | культурным шоком                                                                         | Состояние дезориентации и психологического дискомфорта человека при столкновении с чужой культурой называется:<br>1) ассимиляцией<br>2) толерантностью<br>3) культурным шоком<br>4) отрицанием                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.  | ПК-3.1.4 | манипулятивным                                                                           | Стиль речевого поведения, при котором говорящий скрыто воздействует на собеседника ради собственных целей, называется:<br>1) ритуальным<br>2) вербальным<br>3) императивным<br>4) манипулятивным                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.  | ПК-3.1.5 | Отделить наблюдаемое молчание от предположения о мотивах участника и уточнить его запрос | При самоанализе консультации сотрудник записал: «Участник молчал, значит, он не заинтересован в услуге». Как повысить обоснованность этого вывода?<br>1) Отделить наблюдаемое молчание от предположения о мотивах участника и уточнить его запрос<br>2) Считать отсутствие вопросов достаточным подтверждением отсутствия интереса<br>3) Определить мотивы участника по общей посещаемости центра<br>4) Заменить анализ консультации сравнением возраста участников |
| 6.  | ПК-3.2.1 | 25 процентов                                                                             | Информацию о молодежной услуге получили 50 из 200 человек, относящихся к выбранной целевой группе. Какова доля охваченной целевой группы?<br>1) 20 процентов<br>2) 25 процентов<br>3) 40 процентов<br>4) 50 процентов                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.  | ПК-3.2.2 | Доля обращений, по которым участник подтвердил решение исходного вопроса                 | Какой показатель позволяет оценить результативность консультационного взаимодействия с получателями молодежной услуги?<br>1) Среднее число слов в ответе консультанта<br>2) Число смен, отработанных консультантами<br>3) Доля обращений, по которым участник подтвердил решение исходного вопроса<br>4) Число сообщений, размещенных организацией во всех каналах                                                                                                  |
| 8.  | ПК-3.2.3 | измеримым и связанным с целью коммуникации                                               | Критерий эффективности коммуникационного сопровождения социальной услуги должен быть прежде всего:<br>1) максимально общим и неизмеримым<br>2) установленным без учета целевой аудитории<br>3) одинаковым для всех видов услуг<br>4) измеримым и связанным с целью коммуникации                                                                                                                                                                                     |
| 9.  | ПК-3.2.4 | коммуникационного менеджмента                                                            | Диагностика коммуникативной структуры организации относится к задачам:<br>1) коммуникационного менеджмента<br>2) бухгалтерского учета<br>3) технического обслуживания<br>4) складской логистики                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | ПК-3.3.1 | Ввести проверяемый перечень обязательных сведений об услуге и порядок их актуализации    | Получатели молодежной услуги жалуются на разные сведения о сроках записи в консультациях и на сайте. Какую рекомендацию следует включить в методические материалы?<br>1) Увеличить среднюю продолжительность каждой                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                      |          |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |          |                                                                                              | консультации<br>2) Ввести проверяемый перечень обязательных сведений об услуге и порядок их актуализации<br>3) Оценивать консультантов только по числу ответов за смену<br>4) Использовать более подробное описание истории организации                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11.                                  | ПК-3.3.2 | подмена тезиса                                                                               | К нечестным (непозволительным) приемам ведения спора относится:<br>1) опора на проверенные факты<br>2) признание правоты оппонента в частном вопросе<br>3) подмена тезиса<br>4) уточнение предмета спора                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12.                                  | ПК-3.3.3 | использовать примеры и вопросы к аудитории                                                   | Для удержания внимания молодежной аудитории в ходе публичного выступления целесообразно:<br>1) читать текст с листа без зрительного контакта<br>2) произвольно увеличивать продолжительность выступления<br>3) отказаться от структурирования материала<br>4) использовать примеры и вопросы к аудитории                                                                                                                                                                  |
| 13.                                  | ПК-3.3.4 | Указать ответственное лицо, срок исполнения и способ проверки результата для каждого решения | В молодежном центре договоренности совещаний фиксируются, но регулярно не исполняются. Какое дополнение к методическим рекомендациям поможет контролировать реализацию решений?<br>1) Указать ответственное лицо, срок исполнения и способ проверки результата для каждого решения<br>2) Увеличить объем описания всех выступлений на совещании<br>3) Расположить фамилии участников в алфавитном порядке<br>4) Установить одинаковую продолжительность каждого совещания |
| <b>Задания с 2 вариантами ответа</b> |          |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14.                                  | ПК-3.1.6 | 1) отправитель (коммуникатор); 3) канал передачи сообщения                                   | Выберите два элемента коммуникационного процесса:<br>1) отправитель (коммуникатор)<br>2) бюджет организации<br>3) канал передачи сообщения<br>4) штатное расписание<br>5) устав организации                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15.                                  | ПК-3.1.7 | 2) оптико-кинетическая; 4) паралингвистическая                                               | Выберите две формы проявления невербальной коммуникации:<br>1) орфографическая<br>2) оптико-кинетическая<br>3) пунктуационная<br>4) паралингвистическая<br>5) библиографическая                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 16.                                  | ПК-3.1.8 | 3) межличностный; 5) межгрупповой                                                            | Выберите два уровня коммуникации, рассматриваемых в теории коммуникации:<br>1) бухгалтерский<br>2) технический<br>3) межличностный<br>4) архивный<br>5) межгрупповой                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 17.                                  | ПК-3.1.9 | 1) письмо-запрос; 2) сопроводительное письмо                                                 | Выберите два вида деловых писем:<br>1) письмо-запрос<br>2) сопроводительное письмо<br>3) эссе<br>4) рецензия на художественный фильм<br>5) дневниковая запись                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 18.                                  | ПК-      | 4) доля целевой аудитории,                                                                   | Выберите два показателя результативности информа-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                             |           |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | 3.2.5     | узнавшей об услуге; 5) число обращений за услугой после кампании                                         | <p>ционной кампании молодежного центра о новой социальной услуге:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) число сотрудников пресс-службы</li> <li>2) стоимость офисной мебели</li> <li>3) количество совещаний руководства</li> <li>4) доля целевой аудитории, узнавшей об услуге</li> <li>5) число обращений за услугой после кампании</li> </ol>                                                                    |
| 19.                                         | ПК-3.2.6  | 2) анкетирование получателей услуг; 5) анализ отзывов и обращений                                        | <p>Выберите два способа измерения удовлетворенности молодежной аудитории коммуникацией с организацией:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подсчет расхода бумаги в отделе</li> <li>2) анкетирование получателей услуг</li> <li>3) учет времени прихода сотрудников</li> <li>4) инвентаризация оборудования</li> <li>5) анализ отзывов и обращений</li> </ol>                                                     |
| 20.                                         | ПК-3.2.7  | 1) своевременность; 4) конкретность                                                                      | <p>Выберите два признака эффективной обратной связи с получателями социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) своевременность</li> <li>2) размытость формулировок</li> <li>3) отсутствие адресата</li> <li>4) конкретность</li> <li>5) игнорирование полученных замечаний</li> </ol>                                                                                                                   |
| 21.                                         | ПК-3.3.5  | 2) анализ аудитории и цели выступления; 3) продуманная структура: вступление, основная часть, заключение | <p>Выберите два правила подготовки публичного выступления перед молодежной аудиторией:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) чтение текста с листа без зрительного контакта</li> <li>2) анализ аудитории и цели выступления</li> <li>3) продуманная структура: вступление, основная часть, заключение</li> <li>4) отказ от предварительной подготовки</li> <li>5) перегрузка терминологией без пояснений</li> </ol> |
| 22.                                         | ПК-3.3.6  | 3) использование понятного аудитории языка; 4) проверка понимания через вопросы и обратную связь         | <p>Выберите две меры, снижающие коммуникативные барьеры при работе с молодежью:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) увеличение числа специальных терминов</li> <li>2) отказ от уточняющих вопросов</li> <li>3) использование понятного аудитории языка</li> <li>4) проверка понимания через вопросы и обратную связь</li> <li>5) одностороннее информирование без диалога</li> </ol>                              |
| 23.                                         | ПК-3.3.7  | 1) спорить по существу предмета спора; 5) уважительно относиться к оппоненту                             | <p>Выберите два правила ведения деловой полемики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) спорить по существу предмета спора</li> <li>2) переходить на личности</li> <li>3) подменять тезис</li> <li>4) давить на оппонента угрозами</li> <li>5) уважительно относиться к оппоненту</li> </ol>                                                                                                                        |
| <b>Задания открытого типа на дополнение</b> |           |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 24.                                         | ПК-3.1.10 | семиотикой                                                                                               | Наука о знаках и знаковых системах, на которую опираются модели коммуникации, рассматривающие сообщение как систему знаков, называется ....                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 25.                                         | ПК-3.1.11 | побудительной                                                                                            | Информация в деловом общении, которая призывает собеседника к действию (распоряжение, просьба, совет), в отличие от констатирующей называется ... информацией.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 26.                                         | ПК-3.1.12 | этноцентризмом                                                                                           | Восприятие и оценка чужой культуры через призму ценностей собственной культуры называется ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27.                                         | ПК-3.1.13 | ольфакторной                                                                                             | Система невербальной коммуникации, связанная с восприятием запахов (аромат духов, запах одежды и тела), называется ... системой.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 28.                                         | ПК-3.2.8  | компетентностью                                                                                          | Совокупность знаний и умений, позволяющая человеку эффективно строить общение с учетом социальной ситуации, социальных ролей и контекста, называется коммуникативной ....                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29.                                         | ПК-       | общественностью                                                                                          | Деятельность организации по формированию взаи-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | 3.2.9     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | мопонимания и доброжелательных отношений с внешней аудиторией, в том числе с молодыми получателями услуг, называется связями с ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 30.                                         | ПК-3.2.10 | имиджем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Образ делового человека, который складывается в представлении окружающих из его внешнего вида, манеры общения и поведения, называется ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 31.                                         | ПК-3.2.11 | видеоконференцсвязью                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Технология дистанционного проведения деловых совещаний в режиме реального времени с одновременной передачей изображения и звука называется ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 32.                                         | ПК-3.3.8  | аргументами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Доводы, которые участник спора приводит для обоснования истинности выдвинутого положения, называются ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 33.                                         | ПК-3.3.9  | собеседованием                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Кадровая беседа с кандидатом на вакантную должность, в ходе которой оцениваются его профессиональные и личностные качества, называется ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 34.                                         | ПК-3.3.10 | визитной                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Небольшая карточка с именем, должностью и контактными данными, которой обмениваются при деловом знакомстве, называется ... карточкой.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Задания на установление соответствия</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 35.                                         | ПК-3.1.14 | 1-б (Г. Лассуэлл - линейная модель коммуникативного акта из пяти элементов)<br>2-а (К. Шеннон и У. Уивер - математическая модель передачи информации с источником шума)<br>3-г (М. Маклуэн - концепция «средство коммуникации есть сообщение»)<br>4-в (Н. Луман - теория общества как системы коммуникаций)                                                                                      | Установите соответствие между авторами и концепциями коммуникации:<br>1) Г. Лассуэлл<br>2) К. Шеннон и У. Уивер<br>3) М. Маклуэн<br>4) Н. Луман<br>а) математическая модель передачи информации с источником шума<br>б) линейная модель коммуникативного акта из пяти элементов<br>в) теория общества как системы коммуникаций<br>г) концепция «средство коммуникации есть сообщение»                                                                                                            |
| 36.                                         | ПК-3.1.15 | 1-в (оптико-кинетическая - жесты, мимика, пантомимика)<br>2-г (паралингвистическая - интонация, тембр, тональность голоса)<br>3-а (экстралингвистическая - паузы, смех, покашливание)<br>4-б (пространственно-временная - дистанция между собеседниками и организация времени общения)                                                                                                           | Установите соответствие между формами невербальной коммуникации и их проявлениями:<br>1) оптико-кинетическая<br>2) паралингвистическая<br>3) экстралингвистическая<br>4) пространственно-временная<br>а) паузы, смех, покашливание<br>б) дистанция между собеседниками и организация времени общения<br>в) жесты, мимика, пантомимика<br>г) интонация, тембр, тональность голоса                                                                                                                 |
| 37.                                         | ПК-3.1.16 | 1-г (нисходящие вертикальные коммуникации - передача распоряжений от руководителя подчиненным)<br>2-а (восходящие вертикальные коммуникации - передача отчетов и предложений от подчиненных руководителю)<br>3-б (горизонтальные коммуникации - обмен информацией между сотрудниками одного уровня)<br>4-в (внешние коммуникации - взаимодействие организации с партнерами и получателями услуг) | Установите соответствие между направлениями коммуникаций в организации и их содержанием:<br>1) нисходящие вертикальные коммуникации<br>2) восходящие вертикальные коммуникации<br>3) горизонтальные коммуникации<br>4) внешние коммуникации<br>а) передача отчетов и предложений от подчиненных руководителю<br>б) обмен информацией между сотрудниками одного уровня<br>в) взаимодействие организации с партнерами и получателями услуг<br>г) передача распоряжений от руководителя подчиненным |

|     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           | низации с партнерами и получателями услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 38. | ПК-3.1.17 | 1-в (семантический барьер - различное понимание слов и терминов)<br>2-б (эмоциональный барьер - негативное эмоциональное состояние участников общения)<br>3-г (технический барьер - сбой канала связи)<br>4-а (барьер недоверия - сомнение в достоверности источника информации)                                                             | Установите соответствие между коммуникативными барьерами и их проявлениями:<br>1) семантический барьер<br>2) эмоциональный барьер<br>3) технический барьер<br>4) барьер недоверия<br>а) сомнение в достоверности источника информации<br>б) негативное эмоциональное состояние участников общения<br>в) различное понимание слов и терминов<br>г) сбой канала связи                                                                          |
| 39. | ПК-3.2.12 | 1-а (охват - доля целевой аудитории, получившей сообщение)<br>2-г (отклик - число обращений и откликов на сообщение)<br>3-б (удовлетворенность - оценка аудиторией качества взаимодействия)<br>4-в (результативность - достижение цели коммуникации, например записи на услугу)                                                              | Установите соответствие между показателями коммуникационной результативности социальной услуги и их содержанием:<br>1) охват<br>2) отклик<br>3) удовлетворенность<br>4) результативность<br>а) доля целевой аудитории, получившей сообщение<br>б) оценка аудиторией качества взаимодействия<br>в) достижение цели коммуникации, например записи на услугу<br>г) число обращений и откликов на сообщение                                      |
| 40. | ПК-3.2.13 | 1-б (анкетирование - письменный опрос получателей услуг по стандартизированным вопросам)<br>2-в (анализ обращений - изучение жалоб, вопросов и отзывов аудитории)<br>3-а (наблюдение - фиксация поведения участников в ходе взаимодействия)<br>4-г (фокус-группа - групповое обсуждение восприятия коммуникации под руководством модератора) | Установите соответствие между методами оценки коммуникации с молодежью и их содержанием:<br>1) анкетирование<br>2) анализ обращений<br>3) наблюдение<br>4) фокус-группа<br>а) фиксация поведения участников в ходе взаимодействия<br>б) письменный опрос получателей услуг по стандартизированным вопросам<br>в) изучение жалоб, вопросов и отзывов аудитории<br>г) групповое обсуждение восприятия коммуникации под руководством модератора |
| 41. | ПК-3.3.11 | 1-г (деловая беседа - специально организованный предметный разговор)<br>2-в (деловое совещание - коллективное обсуждение и принятие решений сотрудниками)<br>3-б (пресс-конференция - встреча представителей организации с журналистами)<br>4-а (презентация - публичное представление проекта или услуги аудитории)                         | Установите соответствие между устными формами делового взаимодействия и их содержанием:<br>1) деловая беседа<br>2) деловое совещание<br>3) пресс-конференция<br>4) презентация<br>а) публичное представление проекта или услуги аудитории<br>б) встреча представителей организации с журналистами<br>в) коллективное обсуждение и принятие решений сотрудниками<br>г) специально организованный предметный разговор                          |
| 42. | ПК-3.3.12 | 1-в (аудитория не понимает терминологию - адаптация языка сообщений к аудитории)<br>2-а (нет обратной связи от получателей услуг - введение регулярных опросов и каналов обратной связи)                                                                                                                                                     | Установите соответствие между выявленными дефицитами коммуникации и рекомендуемыми мерами:<br>1) аудитория не понимает терминологию<br>2) нет обратной связи от получателей услуг<br>3) низкая посещаемость мероприятий<br>4) конфликты в ходе обсуждений<br>а) введение регулярных опросов и каналов обратной связи                                                                                                                         |

|                                                 |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |           | <p>3-г (низкая посещаемость мероприятий - перевод информирования в каналы, которыми пользуется молодежь)</p> <p>4-б (конфликты в ходе обсуждений - обучение модераторов правилам ведения дискуссии)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>б) обучение модераторов правилам ведения дискуссии</p> <p>в) адаптация языка сообщений к аудитории</p> <p>г) перевод информирования в каналы, которыми пользуется молодежь</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 43.                                             | ПК-3.3.13 | <p>1-а (приказ - распорядительный документ руководителя)</p> <p>2-г (протокол - запись хода обсуждения и принятых решений)</p> <p>3-в (служебная записка - документ внутренней коммуникации с просьбой или предложением)</p> <p>4-б (резюме - краткие сведения о кандидате на должность)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Установите соответствие между документами и их назначением:</p> <p>1) приказ</p> <p>2) протокол</p> <p>3) служебная записка</p> <p>4) резюме</p> <p>а) распорядительный документ руководителя</p> <p>б) краткие сведения о кандидате на должность</p> <p>в) документ внутренней коммуникации с просьбой или предложением</p> <p>г) запись хода обсуждения и принятых решений</p>                                                        |
| 44.                                             | ПК-3.3.14 | <p>1-б (дискуссия - обсуждение ради поиска истины или общего решения)</p> <p>2-г (полемика - спор ради победы над оппонентом и убеждения аудитории)</p> <p>3-в (дебаты - регламентированный спор сторон по заданному тезису)</p> <p>4-а (переговоры - согласование интересов сторон для достижения договоренности)</p>                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Установите соответствие между формами речевого делового взаимодействия и их содержанием:</p> <p>1) дискуссия</p> <p>2) полемика</p> <p>3) дебаты</p> <p>4) переговоры</p> <p>а) согласование интересов сторон для достижения договоренности</p> <p>б) обсуждение ради поиска истины или общего решения</p> <p>в) регламентированный спор сторон по заданному тезису</p> <p>г) спор ради победы над оппонентом и убеждения аудитории</p> |
| <b>Практико-ориентированные задания (кейсы)</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 45.                                             | ПК-3.1.18 | <p>Коммуникатор - молодежный центр; сообщение - информация о консультациях; каналы - сайт и печатная газета; адресат - молодежь; эффект - три обращения за месяц. Барьеры: каналы не соответствуют медиапривычкам молодежи (нет социальных сетей, мессенджеров, партнерских площадок вузов и колледжей), сообщение не адресовано молодежи и, вероятно, не раскрывает пользу услуги, нет механизма обратной связи и записи в удобной форме. Вывод: низкая результативность связана с коммуникацией, а не с самой услугой; нужно сменить каналы и адаптировать сообщение.</p> | <p>Кейс 1. Молодежный центр разместил объявление о бесплатных консультациях психолога только на официальном сайте и в печатной районной газете. За месяц за консультацией обратились три человека.</p> <p>Задание: проанализируйте коммуникативную составляющую услуги по модели Г. Лассуэлла и назовите барьеры, снизившие качество услуги.</p>                                                                                           |
| 46.                                             | ПК-3.1.19 | <p>План самоанализа: 1) цель встречи и ее понятность</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Кейс 2. Специалист по работе с молодежью провел встречу с подростками по профилактике правонару-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           | <p>аудитории; 2) соответствие языка и примеров возрасту подростков (терминология, стиль, монолог или диалог); 3) структура выступления: начало, удержание внимания, завершение; 4) невербальное поведение (контакт глазами, поза, интонация, темп речи); 5) наличие обратной связи (вопросы к аудитории, интерактив); 6) условия (время, помещение, продолжительность); 7) выводы и меры на следующую встречу. Источники данных: собственные наблюдения, отзывы коллег, короткий опрос участников.</p> | <p>шений. Подростки отвлекались, задавали мало вопросов, часть ушла до окончания встречи.</p> <p>Задание: составьте план самоанализа собственной коммуникации специалиста на этой встрече.</p>                                                                                                                            |
| 47. | ПК-3.1.20 | <p>Устная передача решений дает искажение информации (шум) и отсутствие ответственности за исполнение. Необходимо: вести протокол совещания (повестка, присутствующие, ход обсуждения, решения, ответственные, сроки), рассылать протокол участникам после совещания, использовать служебные записки для внутренних просьб и напоминаний, контролировать исполнение решений на следующем совещании.</p>                                                                                                | <p>Кейс 3. В молодежном совете протоколы совещаний не ведутся, решения передаются устно, через месяц участники по-разному помнят принятые решения и сроки.</p> <p>Задание: проанализируйте ситуацию с позиции теории деловой коммуникации и укажите, какие элементы письменной коммуникации необходимо ввести.</p>        |
| 48. | ПК-3.1.21 | <p>Отсутствие контакта глазами и отвлечение на телефон сигнализируют о незаинтересованности; закрытая поза создает дистанцию и недоверие; односложные ответы не дают информации и обратной связи. В результате посетитель воспринимает услугу как некачественную, даже если по содержанию ответ верен. Нужно: активное слушание, открытая поза, контакт глазами, уточняющие вопросы, проверка понимания и завершение разговора с понятным следующим шагом.</p>                                         | <p>Кейс 4. На приеме молодой посетитель обращается к специалисту с вопросом. Специалист, слушая, смотрит в телефон, сидит с закрытой позой и отвечает односложно. Посетитель уходит неудовлетворенным.</p> <p>Задание: проанализируйте невербальные и вербальные сигналы специалиста и их влияние на качество услуги.</p> |
| 49. | ПК-3.2.14 | <p>Число постов - показатель процесса, он не показывает, дошло ли сообщение до аудитории и повлияло ли на поведение. Критерии: охват целевой аудитории (просмотры, уникальные</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Кейс 5. Руководитель молодежного центра предлагает оценивать информирование молодежи о грантовом конкурсе только числом опубликованных постов.</p> <p>Задание: оцените предложение и разработайте критерии эффективности коммуникационного сопровождения конкурса.</p>                                                 |

|     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           | пользователи), отклик (комментарии, вопросы, переходы на страницу конкурса), результативность (число поданных заявок, доля заявок от новых участников), качество (доля заявок, соответствующих требованиям), удовлетворенность участников информированием (опрос). Для каждого критерия задать пороговое значение и источник данных.                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 50. | ПК-3.2.15 | Показатели: охват (число слушателей относительно численности обучающихся, порог не ниже заданной доли), отклик (число вопросов и оставленных контактов), результативность (число регистраций в волонтерских программах в течение месяца после выступления), удовлетворенность (средняя оценка выступления по опросу не ниже 4 из 5), удержание (доля зарегистрированных, принявших участие хотя бы в одном мероприятии). Сбор данных: листы регистрации, анкеты, данные платформы регистрации, учет участия. | Кейс 6. Организация провела серию выступлений о волонтерских программах в пяти колледжах. Требуется оценить результативность этих выступлений.<br>Задание: предложите систему показателей результативности с пороговыми значениями и способами сбора данных.                               |
| 51. | ПК-3.2.16 | Критерии: доступность (среднее время ожидания ответа, доля пропущенных звонков), единообразие и точность информации (доля ответов, соответствующих утвержденной базе знаний, по результатам выборочного прослушивания), вежливость и этикет (чек-лист телефонного этикета), решение вопроса с первого обращения (доля повторных звонков), удовлетворенность (короткий опрос после звонка). Контроль: регулярный мониторинг показателей, прослушивание записей, обновление базы знаний, обучение операторов.  | Кейс 7. На горячую линию молодежного центра поступают жалобы: долго ждать ответа оператора, операторы дают разную информацию по одному вопросу.<br>Задание: разработайте критерии качества коммуникации горячей линии и способы их контроля.                                               |
| 52. | ПК-3.3.15 | Рекомендации: назначать модератора и заранее объявлять повестку и регламент; договориться о правилах (говорить по очереди, спорить по существу, не переходить на личности,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Кейс 8. Во время обсуждения проекта в молодежном объединении дискуссия переросла в конфликт: участники перебивали друг друга и переходили на личности, решение не было принято.<br>Задание: разработайте методические рекомендации по организации конструктивных обсуждений в объединении. |

|     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           | уважать оппонента); отделять этап генерации идей от этапа оценки; фиксировать аргументы сторон и принятые решения в протоколе; использовать техники активного слушания и уточняющих вопросов; при эскалации делать паузу и возвращаться к предмету спора; обучить актив приемам ведения дискуссии и распознавания nepазволи-тельных уловок.                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 53. | ПК-3.3.16 | Рекомендации: анализировать аудиторию и цель до подготовки; строить выступление по структуре вступление - основная часть - заключение с одной ключевой мыслью; готовить тезисы вместо сплошного текста; укладываться в регламент и репетировать с хронометражем; использовать примеры, истории и вопросы к аудитории для удержания внимания; следить за невербальным поведением (контакт глазами, жесты, интонация); завершать призывом к действию; собирать обратную связь и разбирать выступления с наставником. | <p>Кейс 9. Молодые специалисты центра при выступлениях перед школьниками и студентами читают текст с листа, выступления длятся дольше отведенного времени, аудитория теряет интерес.</p> <p>Задание: составьте рекомендации по совершенствованию подготовки публичных выступлений специалистов.</p>                     |
| 54. | ПК-3.3.17 | Рекомендации: закрепить правила цифрового этикета: приветствие и обращение, подпись с должностью, грамотный текст без жаргона и сокращений, одно сообщение - одна тема, ясная формулировка просьбы и срока; соблюдать рабочее время отправки сообщений; разграничить официальные каналы (электронная почта для документов) и оперативные (мессенджеры); подготовить шаблоны типовых ответов; назначить ответственных за официальные аккаунты и проверять качество переписки выборочно.                             | <p>Кейс 10. Специалисты молодежного центра ведут деловую переписку с партнерами и молодежью в мессенджерах неформально: без приветствия, с сокращениями и ошибками, в ночное время.</p> <p>Задание: разработайте методические рекомендации по деловой коммуникации в мессенджерах и социальных сетях.</p>               |
| 55. | ПК-3.3.18 | Рекомендации: адаптировать объявления (простой язык, дублирование на английском или других языках, визуальные подсказки); привлекать землячества и студентов-наставников; проводить                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Кейс 11. Иностранные студенты, обучающиеся в городе, почти не участвуют в мероприятиях молодежного центра; в анкетах они отмечают, что не понимают объявлений и чувствуют себя чужими.</p> <p>Задание: предложите рекомендации по совершенствованию межкультурной коммуникации центра с иностранными студентами.</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>адаптационные мероприятия для снижения культурного шока; обучать сотрудников основам межкультурной коммуникации и избеганию этноцентризма; учитывать национальные и культурные традиции при планировании; собирать обратную связь от иностранных студентов и отслеживать их участие как показатель результата.</p> |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|