

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 19.08.2023 15:20:17
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaae0ebca849

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Менеджмент»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

19.03.04 – Технология продукции и организация
общественного питания

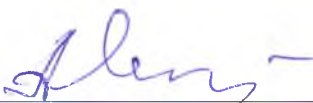
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Технология и организация ресторанного
сервиса

(наименование)

Разработчик



подпись

Магомедов А.Г., к.э.н., доцент

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры Технологии пищевых производств, общественного питания и товароведения «14» 09 2021 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



подпись

Демирова А.Ф., д.т.н., доцент

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств.....	19
2.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля).....	19
2.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	20
2.1.2.	Этапы формирования компетенций.....	22
2.2.	Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	24
2.2.1.	Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования.....	24
2.2.2.	Описание шкал оценивания.....	26
3.	Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП.....	27
3.1.	Задания и вопросы для входного контроля.....	27
3.2.	Оценочные средства и критерии сформированности компетенций.....	27
3.3.	Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена).....	29

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Деловые коммуникации и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 – Технология продукции и организация общественного питания.

Рабочей программой дисциплины «Менеджмент» предусмотрено формирование следующих компетенций:

- 1) УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- 2) ОПК-5 - Способен организовывать и контролировать производство продукции питания.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, используемых по дисциплине «Менеджмент»:

- Контрольная работа
- Тест (для текущего контроля)
- Устный опрос
- Вопросы для проведения зачета и экзамена

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
УК-6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Тема 4: Процесс коммуникации и эффективность управления. Тема 5: Основные функции менеджмента.
	УК-6.2. Умеет выбирать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Тема 6: Процесс принятия и реализации управленческих решений.
	УК-6.3. Владеет методикой выбора приоритетов профессионального роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Тема 8: Лидерство в организации.

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

ОПК-5 - Способен организовывать и контролировать производство продукции питания	ОПК-5.1. Знает состав и последовательность мероприятий по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Тема 3: Цели, принципы и методы управления. Тема 5: Основные функции менеджмента.
	ОПК-5.2. Умеет разрабатывать и реализовывать мероприятия по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Тема 3: Цели, принципы и методы управления. Тема 6: Процесс принятия и реализации управленческих решений.
	ОПК-5.3. Владеет навыками разработки и реализации мероприятий по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Тема 7: Групповая динамика и формирование группового поведения в организации. Тема 6: Процесс принятия и реализации управленческих решений.

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Таблица 2 (4 семестр)

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					Этап промежуточной аттестации	
		Этап текущих аттестаций				КР/К П		18-20 неделя
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		СРС	
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	Промежуточная аттестация			
1	2	3	4	5	6	7		
УК – 6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	Вопросы для проведения экзамена	
	УК-6.2. Умеет выбирать приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	Вопросы для проведения экзамена	
	УК-6.3. Владеет методикой выбора приоритетов профессионального роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	Вопросы для проведения экзамена	

ОПК-5	ОПК-5.1. Знает состав и последовательность мероприятий по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	<i>Вопросы для проведения экзамена</i>
	ОПК-5.2. Умеет разрабатывать и реализовывать мероприятия по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	<i>Вопросы для проведения экзамена</i>
	ОПК-5.3. Владеет навыками разработки и реализации мероприятий по управлению качеством и безопасностью кулинарной продукции на предприятиях общественного питания	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Реферат, Устный опрос	-	<i>Вопросы для проведения экзамена</i>

Сформированность компетенций по дисциплине Деловые коммуникации определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций**

2. **Этап промежуточных аттестаций**

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Деловые коммуникации является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	<p>Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине.</p> <p>Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные.</p> <p>Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач.</p> <p>Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции</p>
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	<p>Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне.</p> <p>В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия.</p> <p>Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине.</p> <p>Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные.</p> <p>Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками.</p> <p>Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков</p>

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП.</p> <p>Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.</p> <p>Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне.</p> <p>Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Низкий (оценка «неудовлетворительно» «не зачтено»)</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Что изучает экономика?
2. Что понимается под микро- и макроэкономикой?
3. Конкурентоспособность фирмы
4. Определение рынка.
5. Основные элементы рынка.
6. Что такое конкуренция?
7. Издержки. Их сущность и структура.
8. Дайте характеристику основным факторам производства.

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Контрольная работа №1 по темам «Содержание и задачи менеджмента», «Организация как объект менеджмента», Цели, принципы и методы управления».
«Менеджмент»

Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - _4_.
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 4.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1.

1. Сущность и содержание менеджмента.
2. Нормативно-правовая база организации.
3. Основные методы управления.
4. Разнообразие моделей менеджмента

Вариант 2.

1. Цели и задачи менеджмента.
2. Стратегия управления и ее виды.
3. Внутренняя среда организации.
4. Основные законы и жизненный цикл организации

Вариант 3.

1. Инфраструктура менеджмента.
2. Понятия целей и их классификация.
3. Внешняя среда организации.
4. Экономические методы управления

Вариант 4.

1. Понятие и общие характеристики организации.
2. Принципы управления.
3. Стратегия управления и ее виды.
4. Экономические методы управления

Контрольная работа №2 по темам «Процесс коммуникации и эффективность управления», «Основные функции менеджмента», «Процесс принятия и реализации управленческих решений».

Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 4 .
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 4.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1.

1. Внутрифирменное планирование как функция управления.
2. Содержание и стадии процесса принятия решений.
3. Классификация управленческих решений.
4. Структура коммуникации и коммуникационные стили

Вариант 2.

1. Организация как функция управления.
2. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
3. Сущность и виды коммуникаций в организации
4. Типы организационных структур

Вариант 3.

1. Мотивация как функция управления.
2. Важнейшие области принятия решений.
3. Элементы и этапы процесса коммуникации.
4. Основные методы принятия решений

Вариант 4.

1. Функция контроля и учета в менеджменте.
2. Преграды на пути обмена информацией в организационных коммуникациях.
3. Мотивация как функция управления.
4. Основные методы принятия решений

Контрольная работа №3 по темам «Групповая динамика и формирование группового поведения в организации», «Управление конфликтами в организации».

Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 4 .
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 4.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1.

1. Сущность и виды конфликтов в организации.
2. Основные характеристики группы.
3. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
4. Качества и черты личности лидера

Вариант 2.

1. Лидерство и руководство.
2. Взаимодействие человека и группы.
3. Основные стили лидерства и руководства.
4. Эффективность групповой деятельности

Вариант 3.

1. Понятие группы и классификация групп.
2. Причины и последствия конфликтов.
3. Основные подходы к теории лидерства.
4. Качества и черты личности лидера

Вариант 4.

1. Понятие группы и классификация групп.
2. Типы и функции лидеров.
3. Основные стили лидерства и руководства.
4. Стили разрешения межличностных конфликтов

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: 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);

- оценка «хорошо»: 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;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.3. Задания для промежуточной аттестации зачета и экзамена

Список вопросов к экзамену

1. Сущность и содержание менеджмента.
2. Цели и задачи менеджмента.
3. Инфраструктура менеджмента.
4. Разнообразие моделей менеджмента
5. Понятие и общие характеристики организации.
6. Нормативно-правовая база организации.
7. Внутренняя среда организации.
8. Внешняя среда организации.
9. Основные законы и жизненный цикл организации
10. Понятия целей и их классификация.
11. Стратегия управления и ее виды.
12. Принципы управления.

13. Основные методы управления.
14. Экономические методы управления
15. Сущность и виды коммуникаций в организации
16. Элементы и этапы процесса коммуникации.
17. Преграды на пути обмена информацией в организационных коммуникациях.
18. Структура коммуникации и коммуникационные стили
19. Внутрифирменное планирование как функция управления.
20. Организация как функция управления.
21. Мотивация как функция управления.
22. Функция контроля и учета в менеджменте.
23. Типы организационных структур
24. Содержание и стадии процесса принятия решений.
25. Классификация управленческих решений.
26. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
27. Важнейшие области принятия решений.
28. Основные методы принятия решений
29. Понятие группы и классификация групп.
30. Основные характеристики группы.
31. Взаимодействие человека и группы.
32. Эффективность групповой деятельности
33. Лидерство и руководство.
34. Типы и функции лидеров.
35. Основные стили лидерства и руководства.
36. Основные подходы к теории лидерства.
37. Качества и черты личности лидера
38. Сущность и виды конфликтов в организации.
39. Причины и последствия конфликтов.
40. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
41. Стили разрешения межличностных конфликтов

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного экзамена:

- оценка **«отлично»**: 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);

- оценка **«хорошо»**: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный 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);

- оценка **«удовлетворительно»**: 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);

- оценки **«неудовлетворительно»**: 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).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)**

№ п/п	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение, электронно-библиотечные и Интернет ресурсы	Автор(ы)	Издательство и год издания	Количество изданий	
					6	7
Основная						
1	лк, пз, срс	Менеджмент: учебник	Маслова Е. Л.	Москва: Дашков и К°, 2020	Электронный ресурс	
2.	лк, пз, срс	Основы менеджмента: учебник	Цветков А. Н.	Санкт Петербург : Лань, 2019.	Электронный ресурс	
3.	лк, пз, срс	Теория менеджмента: учебное пособие	Абдуллаева Т.К., Муллахмедова С.С., Гамидуллаев Р.Б.	Махачкала, ДГТУ 2018	5	5
4.	лк, пз, срс	Менеджмент организации : учебник	О. В. Баландина, А. Б. Вешкурова, Н. А. Копылова и др.	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020	Электронный ресурс	
Дополнительная						
5.	Лк, пз, срс	Основы экономики, менеджмента и маркетинга: Учебник для бакалавров	Овчаренко Н. А.	Москва: Дашков и К°, 2020	Электронный ресурс	
6.	лк,пз, срс	Менеджмент: учебно-методическое пособие	Маслов В. И.	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	Электронный ресурс	
7.	лк,пз, срс	Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие	Васильева Е.Ю. , Сергиевская Н.В	Москва : Издательство МИСИ – МГСУ, 2020	Электронный ресурс	