

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 05.04.2024 14:44:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
Методической комиссией по направлению
«Государственное и муниципальное
управление»
Протокол от «21» мая 2020 г. № 5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22 «Деловые коммуникации»

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

«ДК»

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) "Эффективное государственное управление"

бакалавр

квалификация выпускника

очная, очно-заочная, заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2020

Санкт-Петербург, 2020 г

Авторы–составители:

Доктор филологических наук, доцент,
профессор кафедры социальных технологий
Иванчук И.А.

Заведующий кафедрой государственного
и муниципального управления,
доктор экономических наук, доцент
Балашов А.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	41
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	42
6.1. Основная литература	42
6.2. Дополнительная литература	42
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	43
6.4. Нормативные правовые документы	45
6.5. Интернет-ресурсы	45
6.6. Иные источники	46
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	46

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.3	Способность применять основы коммуникативной культуры для ведения деловой переписки и поддержания делового общения с помощью различных систем для эффективного решения задач государственной и муниципальной службы.

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» у выпускника должны быть сформированы следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия ¹	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской и	ОПК-4.3.	На уровне знаний основ культуры речи; основ организационно-управленческой культуры и технологий эффективного общения; основных морально-этических ограничений при организации различных видов общения на государственной и муниципальной службе; общих представлений о возможностях использования современных информационно-коммуникативных технологий в процессах выработки, принятия и исполнения

¹

В отсутствие профессионального стандарта состав профессиональных действий был определен в рамках Форсайт- сессии Протокол № 1 от 24.08.2016 г.

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия ¹	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
муниципальной службы);		<p>управленческих решений; характеристики коммуникативных способов обеспечения процессов принятия решений в органах государственной и муниципальной власти; основных морально-этических требований в процессе общения с коллегами в различных деловых ситуациях и на разных управленческих уровнях; методов организации общения в управленческих процессах разработки, принятия, исполнения решений в органах государственной и муниципальной власти;</p> <p>На уровне умений использовать современные информационно- коммуникативные технологии при обсуждении вариантов управленческих решений в профессиональной деятельности; применять правильные эмоциональные, рациональные и морально-правовые критерии при оценке результатов и последствий общения в процессе исполнения профессиональных обязанностей; определять виды и методы влияния на процессы общения при подготовке и исполнении решений в системе государственной и муниципальной власти</p> <p>На уровне навыков работы с различными индивидуальными и групповыми субъектами в современной коллективе на государственной и муниципальной службе; работы с современными информационно- коммуникативными технологиями, в том числе в социальных сетях, для эффективного решения задач информационно-аналитического, организационно-управленческого и иных форм обеспечения деятельности органов и должностных лиц на государственной и муниципальной службе; применение знаний в области информационно- коммуникационных технологий, культуры делового общения для оценки адекватности применяемых способов коммуникации с респондентами при решения практических задач в сфере государственного и муниципального управления.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 81 астрономический час.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	32	24
Лекции	16	12
Практические занятия	16	12
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	76	57
Контроль		
Формы текущего контроля	Устный опрос, доклад (коллоквиум, диспут), тестирование, контрольная работа, решение кейсов	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	

Очно-заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	32	24
Лекции	16	12
Практические занятия	16	12
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	76	57
Контроль		
Формы текущего контроля	Устный опрос, доклад (коллоквиум, диспут), тестирование, контрольная работа, решение кейсов	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	10	7,5
Лекции	4	3
Практические занятия	6	4,5
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	94	70,5
Контроль	4	3
Формы текущего контроля	Устный опрос, доклад (коллоквиум, диспут), тестирование, контрольная работа, решение кейсов	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	

*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.Б.22 «Деловые коммуникации»** относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность (профиль) "Эффективное государственное управление" и изучается студентами в 4 семестре (очная форма обучения), в семестре (очно-заочная форма обучения), в 6 семестре (заочная формы обучения).

Дисциплина реализуется после изучения:

- Б1.Б.05 Философия
- Б1.Б.06 Психология
- Б1.Б.12 Иностранный язык
- Б1.Б.13 Информационные технологии в управлении
- Б1.Б.14 Русский язык и культура речи
- Б1.Б.15 Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управления
- Б1.Б.21 Этика государственной и муниципальной службы

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет с оценкой.

3.Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.		Форма текущего
		Контактная работа обучающихся с	СР	

		Всего	преподавателем по видам учебных занятий				КС Р ²	контроля успеваемости* *, промежуточно й аттестации***
			Л	ЛР	ПЗ			
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	28	4	4		20	Устный опрос, тестирование, контрольная работа	
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	4	4		18	Устный опрос, тестирование, контрольная работа	
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	4	4		18	Устный опрос, коллоквиум, доклад (коллоквиум, диспут)	
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	28	4	4		20	Устный опрос, тестирование, решение кейсов	
	Промежуточная аттестация						Зачет с оценкой	
	ВСЕГО	108	16	16		76		
	ВСЕГО в астрон. часах	81	12	12		57		
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	28	4	4		20	Устный опрос, тестирование, контрольная работа	
Тема 2	Коммуникации:	26	4	4		18	Устный опрос,	

² Не входит в объем дисциплины.

	виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.						тестирование, контрольная работа	
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	4		4		18	Устный опрос, коллоквиум, диспут
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	28	4		4		20	Устный опрос, тестирование, решение кейсов
	Промежуточная аттестация							Зачет
	ВСЕГО	108	16		16		76	
	ВСЕГО в астрон. часах	81	12		12		57	

Заочная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	25	1		1		23	Устный опрос, тестирование, контрольная работа
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	1		2		23	Устный опрос, тестирование, контрольная работа
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	27	1		2		24	Устный опрос, коллоквиум, диспут
Тема 4	Управление	26	1		1			Устный опрос, тестирование,

конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.						24	решение кейсов
Промежуточная аттестация	$\frac{4}{3}$						Зачет с оценкой
ВСЕГО	108	4		6		94	
ВСЕГО в астрон. часах	81	3		4,5		70,5	

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации

Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия

Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.

Тема 3. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Тема 4. Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения

Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	<i>Наименование темы</i>	<i>Формы контроля</i>
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Устный опрос, тестирование, контрольная работа

Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Устный опрос, тестирование, контрольная работа
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Устный опрос, коллоквиум, диспут
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	Устный опрос, тестирование, решение кейсов

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)

Зачет с оценкой проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса)

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации
6. Модели общения и их предназначение.
7. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
8. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
9. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
10. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам
11. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?
12. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
13. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
14. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
15. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?
16. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
17. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
18. Что такое метод бумеранга и как он используется?
19. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
20. Какие виды возражений существуют?
21. Что такое «манипуляции в общении»?
22. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
23. Как противостоять манипуляциям в общении?

24. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
25. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?
26. Раскройте понятие «имидж».
27. Назовите разновидности имиджа.
28. Дайте определения имиджологии, имиджирования, имиджмейкера.
29. Охарактеризуйте значение имиджа.
30. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении

Типовые задания для тестирования

Тесты №1: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением

1. Коммуникативный процесс - это передача информации
2. Из всех видов общения в организации наиболее приемлемым является манипулятивное.
3. Информация, идущая «по вертикали», искажается чаще той, которая идет «по горизонтали».
4. «Слухи» в организациях - это зло. С ними надо решительно бороться.
5. Обратная связь /например, уточняющий вопрос отправителю/ - это свидетельство некачественной информации.

Тесты по теме №2: /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением/

1. Молчание - одна из форм коммуникации.
2. Начальству /«на верх»/ следует сообщать только позитивную информацию. Недостатки руководитель знает сам.
3. Чем больше разнородной информации - тем лучше: менеджер должен знать все
4. Ежедневные «летучки» только отнимают время.
5. Если руководитель лично посещает какое-то подразделение, значит, он не доверяет своим подчиненным, имеет претензии к их работе.
6. У каждого руководителя должно быть свое «доверенное лицо» в низовых структурах организации, чтобы лучше представлять обстановку на местах и психологический климат в коллективе

Тесты по теме №4:

1. Физиогномика – это: а) наука о строении лица человека; б) наука о связи черт лица с психикой человека; в) наука о связи между телосложением и психикой. (Выберите один ответ.)
2. Ф.М. Достоевский сказал: «Красота спасет мир». Какие есть основания для такого утверждения? а) на красивое приятно смотреть, а чувство приятного – это положительные эмоции, которые продляют жизнь; б) потому что красиво в человеке то, что способствует его лучшему приспособлению к окружающему миру; в) это высказывание – лишь метафора, фактически существование мира не связано с тем, красив человек или некрасив; г) лучше бы сказать не «красота спасет мир», а «красота в человеке спасет человечество от вымирания».26 (Выберите два ответа.)
3. Классически красивыми у женщины считаются: а) густые волосы; б) тонкие пальцы; в) длинные ноги; г) крепкие руки. (Исключите неверный ответ.)
4. Классически красивыми у мужчины считаются: а) длинные ресницы; б) мускулистые руки; в) слегка прогнутая спинка носа; г) мускулистая шея; д) мощный подбородок. (Исключите неверный ответ.)
5. Классически красиво в любом человеке то, что: а) приятно взгляду; б) целесообразно (было или есть); в) привлекает к человеку; г) считается красивым; д) у каждого свое понимание «красивого». (Выберите один ответ.)
6. Зачем женщины красят губы красной (или близкой к красному цвету) помадой? а) чтобы быть красивой; б) чтобы привлекать мужчин; в) губы – наиболее чувствительная часть лица; г) чтобы

показать свое здоровье; д) чтобы нравиться другим; е) потому что так принято. (Выберите наиболее точный ответ.)

7. Почему то, что считалось когда-то целесообразным (например, густые ресницы), а сейчас эту целесообразность утратило, все же относится к понятию «классически красивое»? а) в этом проявляется инертность мышления людей; б) обычный результат длительного закрепления в подсознании рефлекторной связи; в) так устроена психика человека; г) из-за консерватизма людей. (Выберите наиболее точный ответ.)

8. Что не входит в подготовку к переговорам? 1) выявление области взаимных интересов; 2) установление рабочих отношений с партнером; 3) установление нерабочих отношений с партнером; 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи); 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

9. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно? 1) синяя; 2) зеленая; 3) желтая; 4) серая; 5) бежевая.

10. Какое правило не относится к правилам убеждения? 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным; 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека; 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений; 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения; 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

11. Что нам мешает слушать собеседника? 1) внимание; 2) дружелюбие; 3) критичность; 4) активность; 5) заинтересованность.

12. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо: 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера; 2) соблюдать правила и традиции своей страны; 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся; 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам; 5) придерживаться единых международных норм и правил.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: 1) необходимо контролировать свои движения и мимику; 2) стараться интерпретировать реакции партнера; 3) понимать язык невербальных компонентов общения; 4) владеть невербальными методами; 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью: 1) слов; 2) мимики, жестов, позы; 3) тона голоса и его интонаций; 4) звуковых средств; 5) всего выше перечисленного в равной степени.

15. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию? 1) обе руки на бедрах; 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку; 3) голова чуть приподнята; 4) своеобразное копирование жестов партнера; 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.

16. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: 1) за "Т" - образным столом; 2) за круглым столом; 3) за журнальным столиком; 4) за "П" - образным столом; 5) этот психологический аспект не учитывается.

17. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече? 1) очки с затемненными стеклами; 2) располагающий взгляд; 3) доброжелательная улыбка; 4) строгий деловой костюм; 5) рукопожатие

18. Разновидность национального языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью, называют 1. функциональным стилем речи 2. речевым жанром 3. диалектом 4. жаргоном

19. Нельзя достичь взаимопонимания в деловом общении без установления взаимной симпатии участников диалога 1. да, это верно 2. это отчасти верно 3. отчасти это неверно 4. нет, это неверно.

20. Что можно считать характерным отличием американцев? 1. Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера; 2. они не умеют внимательно слушать; 3. Умение улыбаться; 4. говорят только о себе; 5. среди них много неудачников.

21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны? 1) жесты-иллюстраторы; 2) жесты-регуляторы; 3) жесты-адаптеры; 4) жесты-символы; 5) жесты-информаторы. 5. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев? 1) 90 см; 2) 25 см; 3) 1 м 20 см; 4) 15 см. 5) не имеет значения.

Выберете один правильный ответ

1. Наука «деловая коммуникация» изучает:

- а) различные характеристики партнеров в деловой коммуникации;
- б) механизмы функционирования мышления, речи;
- в) барьеры коммуникации;
- г) специфику, условия и технологии общения.

2. Предметная область деловой коммуникации – это:

- а) психические познавательные процессы индивидуумов;
- б) ценностные ориентации партнеров в деловой коммуникации;
- в) социально-психологические механизмы общения и взаимодействия индивидуумов;
- г) формы деловой коммуникации.

3. Определите основные цели деловой коммуникации (несколько):

- а) достижение целей бизнеса;
- б) получение радости и одухотворенности;
- в) обеспечение психологического комфорта человека;
- г) формирование эффективно работающей команды;
- д) развитие речевой техники;
- е) познание друг друга;
- ж) способствование созданию оптимального морально-психологического климата в организации;
- з) получение личной выгоды;
- и) обеспечение благоприятных внешних условий для деятельности.

4. По содержанию общение может быть разделено на:

- а) прямое, косвенное, деятельностное, мотивационное, материальное;
- б) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное;
- в) межличностное, деловое, инструментальное, светское, духовное, ритуальное, формальное;
- г) деловое, социальное, духовное, мотивационное, когнитивное.

5. Составные элементы структуры общения:

- а) мотивы, действия, задачи;
- б) коммуникационный, интерактивный, перцептивный;
- в) обмен информацией, влияние, принятие решений;
- г) инструментальный, трансляционный, социализация, самовыражение.

6. По характеру и содержанию деловой коммуникации бывает общение:

- а) горизонтальное и вертикальное;
- б) конструктивное и деструктивное;
- в) непосредственное и опосредованное;
- г) желательное и вынужденное.

7. Такой обязательный элемент общения как восприятие одним человеком другого, понимание его внутреннего мира, оценка эмоционального состояния другого человека называется:

- а) вежливость;

- б) интеракция;
- в) перцепция;
- г) симпатия.

8. Деловой этикет понимается как:

- а) коммуникативная компетентность делового человека проявляющаяся в деловой коммуникации;
- б) свод нравственных норм, предписываемых к исполнению во время различных видов деловой коммуникации;
- в) манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, регулирующие внешние проявления человеческих взаимоотношений;
- г) определенный порядок поведения людей, обеспечивающий согласованность действий внутри коллектива.

9. Интерактивная сторона общения заключается в следующем:

- а) организация взаимодействия между индивидуумами, планирование и координация действий, влияние на физическое пространство общения;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания;
- в) обмен информацией, идеями, мнениями между людьми;
- г) навыки взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

10. Коммуникативная компетентность понимается как:

- а) способность человека управлять собственными психологическими и физиологическими состояниями;
- б) определенный уровень навыков и умений непосредственного человеческого взаимодействия, развивающийся и осознаваемый опыт общения;
- в) система понятий и логика рассуждений, привычно применяемых при встрече с незнакомым объектом, человеком или задачей;
- г) навыки и способности к сопереживанию и сочувствию другим.

11. Коммуникационный процесс состоит из следующих элементов:

- а) установление контакта, удерживание внимания, обмен информацией, принятие решения;
- б) коммуникатор, сообщение, канал, получатель, обратная связь;
- в) оратор, речь, аудитория
- г) до коммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный.

12. Важнейшая проблема коммуникации:

- а) различие в статусе партнеров по коммуникации;
- б) точности передачи и адекватности восприятия получаемой информации;
- в) предвзятые представления;
- г) авторитарный стиль коммуникации.

13. Способность осознания человеком того, как он воспринимается партнером по коммуникации:

- а) подражание;
- б) рефлексия;
- в) ригидность;
- г) сопереживание.

14. Установление сходства с одного человека с другим человеком называется:

- а) рефлексия;
- б) сопереживание;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

15. Способность глубоко и безошибочно воспринимать внутренний мир другого человека называется:

- а) стереотипизация;
- б) проецирование;
- в) эмпатия;
- г) подражание.

16. Привычные, упрощенные представления о других людях или группах людей, о которых, в действительности, располагаешь небольшой информацией:

- а) совокупность приемов и навыков в общении;
- б) стереотипы;
- в) убежденность;
- г) прагматизм.

17. Феномен, проявляющийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем на общее впечатление:

- а) эффект ореола;
- б) эффект конформизма;
- в) эффект проецирования;
- г) эффект первичности.

18. Сознательная уступчивость человека мнению другого человека или группы, во избежание конфликтов с ним:

- а) сотрудничество;
- б) конформизм;
- в) подражание;
- г) суггестия.

19. Техника подачи лучших личностно-деловых качеств с целью сформировать положительные эмоции и создать желаемое впечатление у других людей:

- а) самопрезентация;
- б) техника обмена информацией;
- в) техника убеждения и внушения;
- г) техника саморегуляции.

20. Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и психологического состояния партнера по коммуникации:

- а) стилистический барьер;
- б) логический барьер;
- в) барьер инерции включенности;
- г) семантический барьер.

21. Соответствие смыслов вербальных и сопровождающих их невербальных сигналов, вызывающее ощущение гармонии и согласованности:

- а) манипуляция;
- б) конгруэнтностью;
- в) самоосознание;
- г) гибкость.

22. Что изучает наука проксемика:

- а) нормы пространственной и временной организации коммуникации;
- б) дистанцию и субординацию партнеров деловой коммуникации;
- в) культуру речи и взаимную ориентацию партнеров в процессе коммуникации;
- г) эмоциональные реакции человека.

23. Какая наука изучает особенности произношения слов, тембр голоса, его высоту и громкость, темп речи, интонацию:

- а) паралингвистика;
- б) проксемика;
- в) кинесика.

24. Результаты многих исследований зрительного поведения (контакта глазами) и его значения для установления межличностных отношений показывают, что человек, который не устанавливает зрительный контакт, тем самым сообщает:

- а) о сильном влечении и симпатии;
- б) несогласие с получаемой информацией;
- в) о своем безразличии, отвлечённости или, наоборот, о подчинённости;
- г) о желании доминировать.

25. Вы согласны со следующим утверждением: «С помощью одного жеста человек может передать такое количество информации, которое он не смог бы передать с помощью одного слова, а лишь с помощью достаточно большого количества слов»:

- а) да;
- б) нет.

26. Дистанция в общении от 15 до 50 сантиметров называется:

- а) социальная дистанция;
- б) интимная дистанция;
- в) личная дистанция;
- г) публичная дистанция.

27. Угловое расположение партнеров за столом переговоров характерно:

- а) для позиции соперничества;
- б) для создания ситуации доминирования одного партнера над другим;
- в) для конфликтной ситуации;
- г) для людей, занятых непринужденной беседой.

28. Жесты, свидетельствующие о неискренности партнера по коммуникации:

- а) скрещенные на груди руки;
- б) некоторое прикрытие рта рукой;
- в) переплетенные пальцы рук;
- г) прикладывание руки к груди.

29. Жесты, демонстрирующие неуверенность:

- а) раскрытие рук;
- б) сжатие пальцев в кулак;
- в) теребление ладони и пощипывание;
- г) вытягивание указательного пальца вдоль щеки.

30. Прямая осанка, руки на бедрах и голова, откинута немного назад – это признаки человека:

- а) желающего доминировать;
- б) показывающего открытость и принятие партнера по общению;
- в) выражающего потребность быть защищенным;
- г) занимающего подчиненную позицию.

31. Совокупность уникальных, индивидуальных социально-психологических, нравственных особенностей человека:

- а) персона;
- б) личность;
- в) индивид;
- г) человек.

32. Концепция личности, согласно которой психика, личность человека состоит из трех структур – «Оно», «Я-эго», «Сверх-Я»:

- а) Концепция личности К. Юнга;
- б) Концепция личности З. Фрейда.

33. Механизм действия бессознательных психических процессов характеризуется:

- а) различными психологическими процессами, находящимися в латентном состоянии;
- б) тем, что процессы формируются вдали от сознания, носят активный динамический характер, и составляют «закономерную и неизбежную фазу» психической деятельности;

34. В межличностном общении деловых партнеров различные типы темпераментов (холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик) характеризуют:

- а) проявление терпеливости, упорства, самообладания, решимости, инициативности, дисциплинированности;
- б) особенности эмоционального интеллекта и его проявления в межличностном взаимодействии;
- в) динамику и особенности протекания психических процессов: активность, возбудимость, тормозимость и переключаемость.

35. К какому типу темперамента можно отнести такие проявления личности, как выдержка, хладнокровие:

- а) сангвиник;
- б) холерик;
- в) меланхолик;
- г) флегматик.

36. Защитный механизм психики, при котором собственные отрицательные черты человек неосознанно предписывает партнеру по общению:

- а) замещение;

- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) идентификация.

37. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера личности в ущерб другим, в результате чего, усложняются взаимодействия с другими людьми, называется:

- а) моделью характера;
- б) акцентуализацией характера;
- в) патологией характера;
- г) автономией характера.

38. Бессознательное личности в деловой коммуникации может проявляться (несколько ответов):

- а) в оговорках;
- б) в затянувшихся паузах;
- в) эмоциональных репликах;
- г) в агрессии
- д) в обмолвках.

39. К основным когнитивным процессам познания делового партнера относится (выбрать несколько):

- а) мышление
- б) память;
- в) ощущения;
- г) рефлексия;
- д) влечение;
- г) воображение.

40. Как называется социально-психологический механизм, реализующийся как мысленный процесс взаимного уподобления деловых партнеров друг другу:

- а) проекция;
- б) идентификация;
- в) рационализация;
- г) межличностная аттракция.

41. Процесс коммуникации и взаимодействия, в котором происходит обмен мнениями, опытом, предполагающий достижение определенного результата:

- а) деловая презентация;
- б) конференция;
- в) деловое совещание;
- г) спор.

42. При подготовке к деловой презентации важнейшим моментом является:

- а) уверенность в себе;
- б) анализ ситуации и изучение аудитории;
- в) наличие большого количества материала для презентации.

43. Вид публичной речи, предметом которой являются вопросы факта, свидетельствующие о том, что представляет правду, а что нет:

- а) информационная речь;
- б) призывающая к действию речь;
- в) протокольно-этикетная речь;
- г) убеждающая речь.

44. Задачи эффективного вступления в презентации (отметьте несколько):

- а) привлечь внимание аудитории;
- б) дать время, чтобы слушатели могли расположиться в аудитории;
- в) обозначить проблему, вопрос которую вы будите раскрывать;
- г) рассказать о себе.

45. Краткий словесный подход к теме презентации, который может и не быть напрямую связан с темой презентации, направленный на захват внимания аудитории, называется:

- а) завязка;
- б) зачин;
- в) заключение.

46. Эффект выступления, говорящий о том, что наиболее всего запоминается начало и конец выступления:

- а) эффект края;
- б) эффект лаконичности;
- в) эффект упадка.

47. Отметьте правильные утверждения (несколько):

- а) информационное выступление должно обязательно содержать новую для слушателей информацию;
- б) информационное выступление нужно сделать как можно более эмоциональным;
- в) информационное выступление должно дать исчерпывающую информацию по вопросу;
- г) информационное выступление должно содержать как можно больше данных, статистики, фактов, примеров;
- д) в информационном выступление особенно важны жестикуляция и мимика выступающего.

48. Отметьте правильные утверждения (несколько):

- а) устная речь эффективнее письменной;
- б) повторение мысли в устной речи ухудшает ее восприятие;
- в) жесты должны быть немногочисленными и выразительными;
- г) обычно большая часть слушателей настроена равнодушно к выступающему;
- д) выступающий должен быть логичен и мало эмоционален;
- е) выступающий должен быть умеренно эмоционален;
- ж) главная мысль презентации не должна быть выражена прямо, надо к ней подвести слушателей;
- з) главная мысль презентации нужно сформулировать и повторить в течении презентации 2-3 раза;
- и) слушатели не должны ощущать структуру выступления, так как это будет отвлекать их внимание.
- к) слушателей раздражает, когда выступающий говорит: во-первых, во-вторых, ... ;
- л) в завязке обозначается проблема и увязывается с интересами слушателей;
- м) вывод в презентации должен быть основательным и развернутым;
- н) заключение в деловой презентации нужно только для длительных и

больших выступлений.

49. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата называется:

- а) публичная деловая презентация;
- б) деловое совещание;
- в) деловая беседа;
- г) спор.

50. Один из процессов этапа деловой беседы «передача информации» содержит:

- а) «перехватывание инициативы»;
- б) обсуждение проблем;
- в) формирование предварительного мнения;
- г) создание позитивной атмосферы беседы.

51. Четвертый этап деловой беседы – это:

- а) принятие решений;
- б) париование на замечания партнера;
- в) аргументирование;
- г) постановка проблемы и передача информации.

52. Методы «снятия напряжения» и «зацепки» используются на этапе деловой беседы:

- а) этапа обмена информацией;
- б) аргументирования;
- в) начала деловой беседы;
- г) завершения деловой беседы.

53. Метод аргументации, основанный на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов приводит к желаемому результату:

- а) метод фундаментальный;
- б) метод видимой поддержки;
- в) метод извлечения выводов;
- г) метод противоречия.

54. Одна из техник спекулятивных методов аргументации, заключающаяся в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет прямого отношения к дискуссии:

- а) техника изоляции;
- б) техника изменения направления;
- в) техника искажения;
- г) техника дискредитации партнера.

55. Как реагировать на замечания собеседника, чтобы проявить себя:

- а) поставить себя на его место и принять во внимание его проблемы;
- б) дать партнеру подтверждение значимости его идей и мнений;
- в) четко определить цель беседы и пересмотреть тактику;
- г) остроумно ответить либо никак не реагировать.

56. На объективные замечания партнера стоит:

- а) их нейтрализовать;
- б) для начала, выяснить мотивы и точку зрения партнера;
- в) сказать, что вы поняли его точку зрения, и показать преимущества своего предложения;
- г) можно противоречить открыто, и дать свое видение вопроса.

57. Выделите конструктивные цели ведения спора (несколько):

- а) привлечь внимание к проблеме;
- б) привлечь на свою сторону как можно больше сторонников;
- в) использовать ложную информацию, чтобы повести спор в нужное русло;
- г) оценить возможных единомышленников и противников;
- д) превратить дискуссию в спор;
- е) разгромить инакомыслящих серьезными доводами;
- ж) расколоть участников спора на две группы с противоположными позициями;
- з) определить коллективное мнение спорящих групп по спорному вопросу;
- и) если не согласны с идеей, то опорочить ее, чтобы добиться победы.

58. Установите соответствие между методами аргументации и их характеристиками:

1) метод видимой поддержки	А) основан на сопоставлении и анализе различных положений аргументов
2) метод противоречия	Б) факт, изложенный партнером, не может быть опровергнут, но зато его ценность и значение можно либо принизить, либо не заметить
3) метод сравнения	В) после аргумента партнера мы не противоречим, а наоборот поддерживаем и приводим доказательства в его пользу, а затем следует контрудар. Например: «вы правы, но вот забыли...»
4) метод игнорирования	Г) основан на выявлении противоречий в аргументах партнера

59. Вид совместной с партнером деятельности, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договора или соглашения:

- а) деловая презентация;
- б) деловое совещание;
- в) деловые переговоры;
- г) разрешение конфликта.

60. На каком этапе деловых переговоров происходит взаимное уточнение интересов, точек зрения, позиций участников переговоров:

- а) подготовительный этап, содержательная сторона;
- б) этап проведения переговоров;
- в) этап завершения и установления договоренностей.

61. Стилль ведения переговоров, основные характеристики которого:

участники – это противники, цель – победа, методы – контролировать участников, твердо придерживаться своей позиции, требовать уступок в качестве условий продолжения переговоров:

- а) открытый стиль;
- б) жесткий стиль;
- в) гибкий подход.

62. Выделите некорректные уловки, применяемые в переговорах:

- а) выдвижение требований в последнюю минуту;
- б) прием выжидания;
- в) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- г) выражение согласия;
- д) пакетирование;
- е) уход;
- ж) вымогательство;
- з) отказ от собственных предложений.

63. Манипулятивная стратегия в деловых переговорах реализуется как:

- а) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;
- б) совокупность поведенческих действий манипулятора;
- в) система совместных поведенческих действий партнеров в деловом общении, имеющая целью компромиссного решения проблемы.

64. Субъектом конфликта может выступать:

- а) конфликтное действие;
- б) источник конфликта;
- в) предмет противоборства;
- г) индивид, группа или класс.

65. Толчок для создания и реализации конфликта является:

- а) инцидент;
- б) ссора;
- в) напряженность;
- г) конфликтоген.

66. Метод регулирования конфликта, заключающийся в четком определении и разъяснении требуемых результатов работы:

- а) координационные и интеграционные механизмы;
- б) разъяснение требований к работе;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

67. Причина конфликта в ситуации, когда один сотрудник при выполнении своих рабочих обязанностей зависит от другого сотрудника или групп людей, и эта зависимость создает конфликтную ситуацию:

- а) различные цели сотрудников;
- б) неудовлетворительные коммуникации между сотрудниками;
- в) неравномерное распределение ресурсов;
- г) взаимосвязь задач.

68. Стратегия разрешения конфликта, заключающаяся в улаживании ситуации путем частичного принятия токи зрения другой стороны:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) сотрудничество;
- г) уступка.

Типовые тема для докладов

(Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты)

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование

1. Модели общения и их предназначение.
2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
3. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам.
6. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к деловому совещанию.
7. Принцип классификации традиционных стилей общения Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
8. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
9. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
10. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
11. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
12. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
13. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
14. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
15. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
16. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
17. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
18. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
19. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
20. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
21. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
22. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
23. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
24. Личность и коммуникации лидера.
25. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
26. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
27. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.

Типовые вопросы к диспуту

Теоретические:

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Виды и формы коммуникации
3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
4. Невербальные аспекты деловой коммуникации

5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».

6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Прикладные:

1. Примеры непонимания из деловой практики

2. Структура личности в трансактном анализе.

3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.

4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах

5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.

6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

4.2.5 Примерная тематика письменных (контрольных) работ

1. Знаковые системы

2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.

3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.

4. Коммуникации в организациях.

5. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.

6. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.

7. Основные гипотезы происхождения языка.

12

8. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.

9. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.

10. Объект и предмет теории коммуникации.

11. Основные методологические подходы в теории коммуникации.

12. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.

13. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.

14. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.

15. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.

16. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.

17. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.

18. Основные методологические подходы в теории коммуникации.

19. Основные составляющие коммуникативного процесса.

20. Условия и особенности развития деловой культуры в России

21. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.

22. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.

23. Психологические аспекты делового общения.

24. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.

25. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.

26. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.

27. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.

28. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.

29. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).

30. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.

31. Деловое общение, презентации и реклама.

32. Деловая коммуникация (на примере...).
33. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
34. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
35. Эффективная презентация и деловой протокол.
36. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере...).
37. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере...).
38. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
39. Логические и психологические приемы полемики.
40. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
41. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
42. Управление деловыми конфликтами
43. Факторы успеха в проведении делового совещания.
44. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
45. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом

Типовые темы для коллоквиума

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:
 - 1.1 Экономического положения
 - 1.2. Социального статуса
 - 1.3. Отношения к власти
 - 1.4. Предпринимательского проактивного поведения
2. «Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения»
 - 2.1 Перечислите основные признаки психологических игр
 - 2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
 - 2.3. Какие результаты получают игроки
 - 2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении
3. «Конструктивный и деструктивный конфликты»
 - 3.1 Основные отличия видов конфликтов
 - 3.2 Цикличность конфликтов
 - 3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
 - 3.4 Примеры конструктивных конфликтов
4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»
 - 4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»
 - 4.2 Сферы применения
 - 4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности
 - 4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

Типовые задания для контрольных работ

1. Знаковые системы
2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
4. Коммуникации в организациях.
5. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
6. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
7. Основные гипотезы происхождения языка.

8. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
9. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
10. Объект и предмет теории коммуникации.
11. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
12. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
13. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
14. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
15. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
16. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
17. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
18. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
19. Основные составляющие коммуникативного процесса.
20. Условия и особенности развития деловой культуры в России
21. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
22. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
23. Психологические аспекты делового общения.
24. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
25. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
26. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
27. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
28. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
29. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
30. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
31. Деловое общение, презентации и реклама.
32. Деловая коммуникация (на примере....).
33. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
34. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
35. Эффективная презентация и деловой протокол.
36. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере....).
37. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере....).
38. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
39. Логические и психологические приемы полемики.
40. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
41. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
42. Управление деловыми конфликтами
43. Факторы успеха в проведении делового совещания.
44. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
45. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии. Культура речи и деловое общение.

Типовой пример ситуационной задачи (кейса)

Проанализируйте и укажите свое отношение к затронутой теме

Кейс «Срочный вызов». Обычный рабочий день. Нахожусь в своем кабинете, у меня посетители. Мы обсуждаем условия поставки нашей продукции и заключаем договор. Вдруг раздается звонок – мой начальник просит зайти. Говорю, что не могу, объясняя это тем, что у меня посетители. Он настаивает. Отвечаю, что я уже заканчиваю и буду у него через несколько минут. Кладу трубку. Но уже через минуту открывается дверь. Это мой начальник. Он сильно раздражен и требует немедленно идти к нему. Ничего не остается, как подчиниться.

У него в кабинете начинаются объяснения на повышенных тонах. Пытаюсь доказать ему свою правоту, аргументируя тем, что не могу оставлять посетителей одних, так как у меня на столе документы, а попросить их выйти мне неудобно, поскольку это наши потенциальные клиенты и заставлять их ждать, с моей точки зрения, было бы неправильно. Все это мой начальник и сам прекрасно понимает, но слушать уже ничего не хочет. Видя, что мои объяснения бесполезны, интересуюсь, для чего он меня вызвал. Он называет такую «мелочь» (с моей точки зрения), которую вполне мог бы спросить по телефону. Я отвечаю на заданный вопрос, а после этого, не сдерживая своего возмущения, все ему высказываю. Выходя из кабинета, хлопаю дверью. Кто и в чем не прав?

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Коллоквиум (доклад)	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (15 мин.); • характер источников (более трех источников); • подача материала (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом). • Критерии оценки к докладам: 	<p>Каждый критерий оценки доклада оценивается в 0,25 балла, максимум 1 балл за доклад. Допускается не более одного доклада в семестр, десяти докладов в год (всего до 10 баллов)</p>

	•	
Диспут	<ul style="list-style-type: none"> • знание терминов, • культура речи, • логика действий, • рациональность действий, • оптимальность выборов. 	<p>При оценке ответов на вопросы для обсуждения и коллоквиума учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.</p> <p>Ответ на вопрос оценивается 0 -10</p> <ul style="list-style-type: none"> •Каждый отвечает на 4 вопроса на тему коллоквиума •Обязательные вопросы к коллегам и участие в дискуссии оцениваются в дополнительный 1 балл •Максимальный балл 10
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.</p>
Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<ul style="list-style-type: none"> - полные, развернутые, обоснованные ответы при выполнении задания – 6-10 баллов - правильные (более, чем на 50%), но не полные и не аргументированные ответы – 1-5 баллов; - неверные (или верные на 50% и менее) ответы – 0 баллов.
Решение кейсов	Содержательная активность,	5-4 баллов выступление характеризует

	<p>качество практических рекомендаций для принятия управленческих и проектных решений</p>	<p>попытку серьезного предварительного анализа (правильность предложений, подготовленность, аргументированность и т.д.).</p> <p>внимание обращено на определенный круг вопросов, который требует углубленного обсуждения.</p> <p>продемонстрировано владение категориальным аппаратом, стремление давать определения, выявлять содержание понятий.</p> <p>продемонстрировано умение логически мыслить, точки зрения, высказанные ранее, подытоживаются и приводят к логическим выводам.</p> <p>Предложены нестандартные решения и альтернативы, которые раньше оставались без внимания.</p> <p>предложен определенный плана действий или план воплощения решения.</p> <p>определены существенные элементы, которые должны учитываться при анализе данного кейса.</p> <p>принято заметное участие в обработке количественных данных, проведении расчетов.</p> <p>подведены итоги обсуждения.</p> <p>3-1 балла</p> <p>было сформулировано и проанализировано большинство проблем, имеющих в кейсе;</p> <p>проведено максимально возможное количество расчетов;</p> <p>были сделаны собственные выводы на основании информации о кейсе, которые отличаются от выводов других бакалавров;</p> <p>были продемонстрированы адекватные аналитические методы для обработки</p>
--	---	---

		<p>информации;</p> <p>составленные документы по смыслу и содержанию отвечают требованиям;</p> <p>приведенные в итоге анализа аргументы находятся в соответствии с ранее выявленными проблемами, сделанными выводами, оценками и использованными аналитическими методами.</p> <p>0 баллов</p> <p>Дает неверные ответы, делает неверные выводы и не отвечает на вопросы по кейсу. Не может продемонстрировать достаточного владения материалом курса и литературой по курсу.</p>
--	--	---

4.3.Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.3	Способность применять основы коммуникативной культуры для ведения деловой переписки и поддержания делового общения с помощью различных систем для эффективного решения задач государственной и муниципальной службы.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-4.3 Способность применять основы коммуникативной культуры для ведения деловой переписки и поддержания делового общения с помощью различных систем для эффективного решения задач государственной и муниципальной службы.	Владеет основами культуры письма, оформления идей и убеждений, способностью доносить их до реципиента. Оценивает возможности применения знаний основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей. Определяет наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях. Осознает особенности применения современных средств коммуникации для эффективного решения задач государственной и муниципальной службы.	Адекватно применяет знания основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей. Выбирает наиболее эффективные способы использования современных коммуникативных технологий и средств в различных деловых ситуациях. Свободно владеет особенностями применения требований современной коммуникативной культуры в процессах коллективной выработки решений

4.3.1. Типовые оценочные средства

Оценочные средства (формы промежуточной аттестации)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Зачет с оценкой	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов. В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс). Вопросы - по 10 баллов каждый	10-8 баллов Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной и методической литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать

		<p>быстрые и нестандартные решения.</p> <p>7-4 балла</p> <p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>3-1 балла</p> <p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p> <p>0 баллов</p> <p>Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических</p>
--	--	---

		ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.
	Ситуационная задача (кейс)- 10 баллов	10-8 баллов нестандартное (многоплановое) решение задачи 7-4 баллов стандартное решение задачи 3-1 балла задача решена с некоторыми неточностями 0 баллов решение неверное или отсутствует

Типовые вопросы для зачета с оценкой

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.

32. Compliment. Функции. Правила применения

Типовой пример ситуационной задачи (кейса)

Проанализируйте и укажите свое отношение к затронутой теме

Кейс «Сотрудники-конкуренты»

Ситуация: Ольга и Александр трудились в соседних отделах, общались редко. Однажды на совещании между ними началась дискуссия по поводу организации взаимодействия между сотрудниками их отделов. Постепенно они в эмоциональном состоянии допустили неприемлемые высказывания личного характера друг о друге. После этого стремились не общаться. Но в результате структурных преобразований Александр неожиданно оказывается в одном отделе с Ольгой. Негативное отношение постепенно усиливалось, стало проявляться в виде постоянных публичных комментариев действий друг друга. Начальник отдела, понимая вред такого взаимного неприятия, обсудил ситуацию с обоими, после чего публичные конфликты прекратились. Но скрытая неприязнь росла. Коллеги стали апеллировать к руководству, конкурируя в работе с целью доказать свою более высокую эффективность. Ольга, проработав так несколько месяцев, потеряла мотивацию, то время как Александр отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ольга решила побеседовать с начальником отдела. Руководитель же принял решение направить ее на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность своего заместителя, и Александр стал ее подчиненным.

Вопросы и задания: Кто из участников избрал неверную стратегию? Был ли неизбежен конфликт? От кого это зависело? Возможно ли улучшение взаимных отношений? Какие модели поведения обоих участников конфликта после назначения Ольги возможны и будут эффективны?

Комментарии: Чтобы найти решение, студенту не требуется играть какую-либо роль. Это повышает достоверность ответа. Вы сможете выявить его собственное отношение. Многослойный сюжет позволит оценить способность соискателя анализировать и выявлять скрытые мотивы поступков участников, способность видеть ситуацию с нескольких сторон. Кейс ставит выполняющего задания перед выбором: принять чью-то точку зрения или остаться в стороне.

Интерпретация ответов на вопросы кейса

Варианты ответов

Как толковать:

1. Студент встает на одну из сторон конфликта. Обвиняет руководителя в неверном решении, считает несправедливым повышение Ольги либо обвиняет руководителя в том, что он перевел Александра в ее отдел. Категорично судит о том, какие решения можно принять. Видит выход для Александра в увольнении или предлагает перевести его в другой отдел, тоже повысить. Такой ответ говорит о необходимости развивать навыки переговоров и оценки конфликтных ситуаций. Неспособность видеть проблему в целом не дает соискателю возможность принять рациональное решение. Скорее, он склонен действовать, руководствуясь эмоциями, личными симпатиями.
2. Студент придерживается мнения, что руководителю следовало бы вмешаться сразу. По его мнению, участники конфликта должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии. Студент считает, что стороны вряд ли смогут когда-то стать

друзьями. Студент склонен к разрешению ситуации путем переговоров в присутствии всех заинтересованных сторон. Можно прогнозировать, что в подобном случае он будет искать справедливости исходя из личных интересов, а не профессиональных, ссылаясь на авторитетное лицо в решении конфликта.

3. Соискатель оценивает поведение участников конфликта как некомпетентное и непрофессиональное. Видит решение данной ситуации в повышении коммуникативных навыков (...взять себя в руки и вспомнить, что они на работе и прежде всего должны быть профессионалами и не обращать внимания на личные споры). Ответ говорит об объективной оценке ситуации, глубоком анализе ее причин. Можно сделать выводы, что студент склонен предупреждать подобные ситуации, нежели решать их. Умеет отделять личное от профессионального.

Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

При проведении зачета с оценкой в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении зачета с оценкой в форме тестирования применяются следующие типовые оценочные средства:

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Зачет с оценкой	<p>Процент правильных ответов на вопросы теста.</p> <p>В тесте содержится от 20 до 30 заданий.</p> <p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p>	<p>Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 1-10 баллов; 76 - 90% – 11-20 баллов; 91 - 100% – 21-30 баллов.</p>

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 (с изменениями от 22.01.2020 № 09) «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е
0-50	неудовлетворительно	ЕХ

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

от 0 по 50 баллов	«не зачтено»
от 51 по 100 баллов	«зачтено»

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом

сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

- «Неудовлетворительно» (EX) - 50 баллов и менее - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Оценка «отлично» выставляется, когда студент уверенно владеет нормативными правилами деловой письменной и устной речи, публичной и научной речи; Адекватно применяет знания основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции до коллег и руководителей. Выбирает наиболее эффективные способы использования информационно-коммуникативных технологий в процессах выработки, принятия и исполнения управленческих решений; навыками основных морально-этических требований в процессе общения с коллегами в различных деловых ситуациях и на разных управленческих уровнях.

4.4. Методические материалы

Зачет с оценкой проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета с оценкой для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет с оценкой не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет с оценкой проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на зачет с оценкой обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета с оценкой обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.

- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;

- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Самостоятельная работа студента включает:

1. индивидуальные консультации с преподавателем в течение семестра, собеседование по текущим практическим заданиям;
2. подготовку к семинарам и аттестации, углубленное изучение отдельных тем и вопросов курса;
3. выполнение самостоятельных (аудиторных и внеаудиторных) заданий;
4. подготовку к текущим и промежуточным формам контроля (проводится в конце каждого модуля): понятийно-терминологической и интерактивной играм, тестированию;
5. подготовку к итоговой аттестации по дисциплине — зачету.

6. Проверка и оценивание заданий для самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем на практических и лабораторных занятиях

Итоги СРС подводятся во время контрольных недель, сроки которых определяются графиком учебного процесса.

Критериями оценки СРС могут являться:

- 1) объем проработанного материала в соответствии с заданным объемом;
- 2) степень исполнительности (проработанность всех аспектов задания, оформление материала в соответствии с требованиями, соблюдение установленных сроков представления работы на проверку и т.п.)
- 3) степень самостоятельности, творческой активности, инициативности студентов, наличие элементов новизны в процессе выполнения заданий;
- 4) качество освоения учебного материала (умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач, обоснованность и четкость изложения изученного материала и т.д.);
- 5) достаточная компетентность автора (студента) в раскрываемых вопросах.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>

6.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>

2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
 3. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
 4. Anita Bischof, Klaus Bischof *Besprechungen: TaschenGuide*. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.
 5. Wolfgang Mentzel *Rhetorik: Frei und überzeugend sprechen*. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
 6. Gavin Kennedy *Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time*. – UK: Random House, 2008.
 7. Patti Wood *Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma*. - USA, California: New World Library, 2012.
 8. Allan Pease, Alan Garner *Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure* – UK: Orion Pub Co, 2002.
 9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini *Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive*. – USA, New York: Free press, 2008.
 10. Jim Camp *Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know*. – USA, New York: Crown Business, 2002.
- Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2012. - 246 с.
- 12.Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник /Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.
 - Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.
 - 13.Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений [Электронный ресурс] / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 592 с.
 - 14.Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - Электрон. дан.. - М. : Юрайт, 2017. - (Серия "Бакалавр. Академический курс"). Ч. 1 . - 231 с.
 - 15.Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие / [В. А. Светлов и др. ; под ред. А. П. Исаева, В. А. Семенова] ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - 2-е изд. - СПб. : СЗИУ - фил. РАНХиГС, 2015. - 495 с.
 - 16.Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблицер, 2012. – 245 с.
 - 17.Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 440 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Наименование темы	Вопросы для самопроверки
----------------------	--------------------------

<p>Тема 1 Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации</p>	<p>Основные причины неэффективной деловой коммуникации. Этапы деловой коммуникации, их содержание. Коммуникационные барьеры, способы их преодоления. Техники деловой коммуникации и способы их применения. Техника самопрезентации, влияние первого впечатления на эффективность деловой коммуникации.</p>
<p>Тема 2 Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.</p>	<p>Ключевые навыки эффективной коммуникации: умение владеть собой, навык ораторского мастерства, навык активного слушания, умение устанавливать и поддерживать контакт с партнером, навык ориентации на партнера в деловой коммуникации. Структура психики партнера в деловой коммуникации, значимые компоненты. Процесс межличностного восприятия деловыми партнерами друг друга: сенсорно-перцептивные процессы, когнитивные процессы.</p>
<p>Тема 3 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.</p>	<p>Методы восприятия и диагностики образа делового партнера. Механизмы психологической защиты личности, их характеристика и пути распознавания в процессе деловой коммуникации. Учет типа темперамента партнера в деловой коммуникации. Понятие, содержание и роль эмоционального интеллекта в создании эффективной деловой коммуникации. Понятие деловой презентации и требования к деловой презентации. Процесс подготовки деловой презентации. Структура деловой презентации, формирование содержания речи выступления. Проведение деловой презентации.</p>
<p>Тема 4 Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.</p>	<p>Виды совещаний и их специфика. Порядок подготовки к совещанию. Правила проведения делового совещания. Классификация и особенности основных жестов и поз. Специфика пространственного расположения партнеров в деловой коммуникации. Взаимоотношение партнеров во времени. Управление визуальным контактом с партнером, виды взглядов и их трактовка. Выразительность речи, основные характеристики голоса. Способы управления голосом. Способы социального влияния. Силы социального влияния. Виды социального влияния. Социальная установка. Механизмы формирования социальной установки. Модель последовательных стадий. Модель параллельного процесса. Технология изменения социальной установки. Понятие групповых эффектов. Базовые групповые эффекты: психофизиологическая реакция на присутствие других людей, потребность в принадлежности к группе. Групповые эффекты: социальной лени, группомыслия, конформизма, маятника, ореола, «мы и они», группового фаворитизма, группового эгоизма, пульсара, размера, бездельника. Деловые переговоры, характеристика и условия деловых переговоров. Этапы деловых переговоров. Содержание каждого этапа, цели, задачи, результаты. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров, используемые на каждом этапе деловых переговоров. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Реалистичные и нереалистичные</p>

	<p>конфликты. Динамика конфликта. Стратегии разрешения конфликтов: цель, задачи, условия, линия поведения, результат. Межличностные коммуникации менеджера. Факторы повышения коммуникационной эффективности. Схема информационной системы. Информационный инжиниринг управленческих коммуникаций. Структурная схема организационной коммуникации. Оптимизация межличностной коммуникации. Особенности телефонного взаимодействия. Понятие деловой беседы, ее функции, цели и задачи. Этапы процесса деловой беседы и их содержание. Методы и приемы, используемые на этапе «начало деловой беседы» и этапе обмена информацией. Понятие, методы и подходы аргументирования. Понятие спора, функции и задачи спора. Виды спора и принципы ведения спора.</p>
--	---

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 дек. 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 года №6 и 7-ФКЗ).
2. Трудовой кодекс Российской Федерации 30.12.2001 г. №197-ФЗ (с изменениями на 10.05.2012) //СПС «КонсультантПлюс»
3. Федеральный закон от 27 мая 2003 №58–ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»
4. Федеральный Закон от 27 июля 2004г. № 79–ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
5. Федеральный Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» от 23 ноября 1995 г. №175-ФЗ .
6. Федеральный Закон «Об основах охраны труда в Российской Федерации» от 17.07. 1999 г. №181-ФЗ (с изменениями на 10.05.2012)/СПС «КонсультантПлюс».
7. Указ Президента РФ № 110 от 1 февраля 2005г. «О проведении аттестации государственных гражданских служащих РФ».
8. Указ Президента РФ № 111 от 1 февраля 2005г. «О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими РФ и оценки их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)».
9. Указ Президента РФ № 112 от 1 февраля 2005г. «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы РФ».
10. Указ Президента РФ № 113 от 1 февраля 2005г. «О порядке присвоения и сохранения классов чинов государственной гражданской службы РФ федеральным государственным гражданским служащим».
11. Указ Президента РФ № 159 от 16 февраля 2005г. «О примерной форме служебного контракта о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации и замещении должности государственной гражданской службы Российской Федерации».
12. Указ Президента РФ № 1474 от 28 декабря 2006г. «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации».

6.5. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Англоязычные ресурсы

4. EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

6.6. Иные источники

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации
<http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание
<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям
www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
www.google.ru / - Поисковая система
www.rambler.ru / - Поисковая система
www.yandex.ru / - Поисковая система
www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
<http://www.garant.ru/> - Гарант

Ы

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.