

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Золотухина Елена Автономная

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.05.2025 16:41:58

Уникальный программный ключ:

ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Московский региональный социально-экономический институт»

Программа одобрена

Ученым советом МРСЭИ

Протокол №10 от 22.05.2025 г.

Утверждаю

Ректор



Золотухина Е.Н.

22.05.2025 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Б1.О.07 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки**  
**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**Профиль Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
Форма обучения – очная, очно-заочная

Видное 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «**Деловые коммуникации**» разработана на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016;

- учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Государственное и муниципальное управление по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,

- квалификационных требований к профессиональным знаниям, умениям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими, государственными гражданскими служащими субъектов Российской Федерации и муниципальными служащими.

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана:

Автор (составитель): Авдеева М.В. – к.пс.н., доцент кафедры педагогики и психологии

Рецензент: Тайсаева С.Б. – к.пс.н., доцент кафедры политического анализа и социально-психологических процессов ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии

Протокол № 10 от 22.05.2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины (модуля).....                                                                                                                    | 4  |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.....                                                                                                           | 4  |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),<br>соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной<br>программы ..... | 4  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам<br>обучения) .....                                                                 | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля) .....                                                                                                                      | 7  |
| 6. Самостоятельная работа студентов (СРС) .....                                                                                                              | 9  |
| 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)<br>.....                                                                             | 11 |
| 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) .....                                                                                             | 12 |
| 9. Образовательные технологии .....                                                                                                                          | 13 |
| 10. Оценочные средства (ОС) .....                                                                                                                            | 14 |
| 11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными<br>возможностями .....                                                                     | 40 |
| 12. Лист регистрации изменений .....                                                                                                                         | 42 |

### 1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» (далее – дисциплина) является расширение представления обучающихся о нравственных правилах поведения, содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с основными понятиями в области делового общения, видами коммуникаций, моделями поведения в процессе коммуникаций;
- освоение традиционных и новых типов вербальных, паралингвистических и невербальных сигналов и их значения в деловой коммуникации, а также знакомство со спецификой коммуникационного пространства в бизнес-среде;
- изучение современных технологий ведения деловых коммуникаций, переговоров, совещаний, а также деловой переписки с использованием различного инструментария;
- освоение основных навыков публичного выступления и самопрезентации.

### 2. Место дисциплины(модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули) учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Государственное и муниципальное управление по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина базируется на теоретических знаниях, практических умениях и навыках, полученных обучаемыми при изучении предшествующих дисциплин «Русский язык и культура речи». Для успешного освоения дисциплины необходимо уметь осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, координировать коммуникационный процесс на всех организационных уровнях.

Знания, умения, навыки и компетенции, полученные обучающимися при изучении данной дисциплины, находят применение в творческой и научно-исследовательской деятельности, при подготовке курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре по очной форме обучения и на 2 курсе в 3 семестре по очно-заочной форме обучения, форма промежуточной аттестации – зачет.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код и формулировка компетенции                                                                                                                | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                           | Код и наименование результата обучения                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Коммуникация          | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) | УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с | УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде                                                           |
|                       |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                | УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия |

|  |           |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | языке(ах) | деловыми партнерами                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  |           | УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках | УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде                                                                                                                                                                                                                              |
|  |           |                                                                                         | УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке                                                                                                                                                                                                           |
|  |           | УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах   | УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия<br>УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные преграды и помехи в деловом общении;
- особенности стиля изложения, структуру и язык документа;
- специфику публичных коммуникаций;
- тенденции в развитии коммуникационных технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий;

– основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;

уметь:

- понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества;
- применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций;

– реализовывать принципы эффективного делового общения;

– организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;

– логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;

владеть:

– навыками составления делового письма и других письменных документов;

– навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций;

– способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

#### **4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов). Форма промежуточной аттестации – зачет.

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                            | Всего часов      | Семестры |     |   |   |
|-----------------------------------------------|------------------|----------|-----|---|---|
|                                               |                  | 2        |     |   |   |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа)</b> | 54               | 54       |     |   |   |
| В том числе:                                  | -                | -        |     | - | - |
| Лекции (Л)                                    | 18               | 18       |     |   |   |
| Практические занятия (ПЗ)                     | 36               | 36       |     |   |   |
| Семинары (С)                                  |                  |          |     |   |   |
| Лабораторные работы (ЛР)                      |                  |          |     |   |   |
| <b>Самостоятельная работа (всего)*</b>        | 54               | 54       |     |   |   |
| Вид промежуточной аттестации <i>зачет</i>     |                  |          |     |   |   |
| Общая трудоемкость:                           | часы             | 108      | 108 |   |   |
|                                               | зачетные единицы | 3        | 3   |   |   |

### Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы                            | Всего часов      | Семестры |     |   |   |
|-----------------------------------------------|------------------|----------|-----|---|---|
|                                               |                  | 3        |     |   |   |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа)</b> | 32               | 32       |     |   |   |
| В том числе:                                  | -                | -        |     | - | - |
| Лекции (Л)                                    | 12               | 12       |     |   |   |
| Практические занятия (ПЗ)                     | 20               | 20       |     |   |   |
| Семинары (С)                                  |                  |          |     |   |   |
| Лабораторные работы (ЛР)                      |                  |          |     |   |   |
| <b>Самостоятельная работа (всего)*</b>        | 76               | 76       |     |   |   |
| Вид промежуточной аттестации <i>зачет 3</i>   |                  |          |     |   |   |
| Общая трудоемкость:                           | часы             | 108      | 108 |   |   |
|                                               | зачетные единицы | 3        | 3   |   |   |

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>.

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся). В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости в электронной информационно-образовательной среде.

---

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

**5. Содержание дисциплины (модуля)**  
**Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий**  
**(в академических часах)**  
**Очная форма обучения**

| Раздел, тема                                                          | Виды учебной работы, академических часов |                        |                                                |                  |                   |                      |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                                                                       | Всего                                    | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                  |                   |                      |
|                                                                       |                                          |                        | Всего                                          | Лекционного типа | Семинарского типа | Практические занятия |
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях           | 12                                       | 8                      | 4                                              | 2                |                   | 2                    |
| Тема 2. Деловая переписка                                             | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 3. Деловые беседы и совещания                                    | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 4. Деловые переговоры                                            | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 5. Выступления перед аудиторией                                  | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций                        | 12                                       | 4                      | 8                                              | 2                |                   | 6                    |
| Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 8. Эффективность коммуникаций                                    | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| Тема 9. Управление коммуникациями                                     | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |
| <b>Контроль, промежуточная аттестация</b>                             |                                          |                        |                                                |                  |                   |                      |
| <b>Общий объем, часов</b>                                             | <b>108</b>                               | <b>54</b>              | <b>54</b>                                      | <b>18</b>        | <b>-</b>          | <b>36</b>            |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>                                 | <b>Зачет</b>                             |                        |                                                |                  |                   |                      |

**Очно-заочная форма обучения**

| Раздел, тема                                                | Виды учебной работы, академических часов |                        |                                                |                  |                   |                      |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|
|                                                             | Всего                                    | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                  |                   |                      |
|                                                             |                                          |                        | Всего                                          | Лекционного типа | Семинарского типа | Практические занятия |
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях | 12                                       | 9                      | 3                                              | 1                |                   | 2                    |
| Тема 2. Деловая переписка                                   | 12                                       | 9                      | 3                                              | 1                |                   | 2                    |
| Тема 3. Деловые беседы и совещания                          | 12                                       | 9                      | 3                                              | 1                |                   | 2                    |
| Тема 4. Деловые переговоры                                  | 12                                       | 9                      | 3                                              | 1                |                   | 2                    |
| Тема 5. Выступления перед аудиторией                        | 12                                       | 8                      | 4                                              | 2                |                   | 2                    |
| Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций              | 12                                       | 6                      | 6                                              | 2                |                   | 4                    |

|                                                                       |              |           |           |           |          |           |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций | 12           | 8         | 4         | 2         |          | 2         |
| Тема 8. Эффективность коммуникаций                                    | 12           | 9         | 3         | 1         |          | 2         |
| Тема 9. Управление коммуникациями                                     | 12           | 9         | 3         | 1         |          | 2         |
| <b>Контроль, промежуточная аттестация</b>                             |              |           |           |           |          |           |
| <b>Общий объем, часов</b>                                             | <b>108</b>   | <b>76</b> | <b>32</b> | <b>12</b> | <b>-</b> | <b>20</b> |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>                                 | <b>Зачет</b> |           |           |           |          |           |

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

| Наименование разделов (тем) дисциплины                                | Содержание раздела (тем)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях           | Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении.                                                                                                                                                                     |
| Тема 2. Деловая переписка                                             | Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма.                                                                                                                                                                                                                   |
| Тема 3. Деловые беседы и совещания                                    | Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.                                                                                                                                                                                                                            |
| Тема 4. Деловые переговоры                                            | Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам.                                                                                                                                                                                                          |
| Тема 5. Выступления перед аудиторией                                  | Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления.                                                                                                                                                                   |
| Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций                        | Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Подготовка текстовых слайдов. Презентация с использованием слайдов. |
| Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций | Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тема 8. Эффективность коммуникаций                                    | Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Коммуникативная личность. Обратная связь через невербальное общение.                                                                                                                                                                                                 |
| Тема 9. Управление коммуникациями                                     | Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.                                                                                                                                                                                                                         |

## 6. Самостоятельная работа студентов (СРС)

### 6.1 Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| Тема/Раздел                                                           | Индекс индикатора формируемой компетенции | Виды самостоятельной работы обучающихся                                                                                                              | Количество часов |      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|
|                                                                       |                                           |                                                                                                                                                      | ОФО              | ОЗФО |
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях           | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.                    | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение кейсов   | 8                | 9    |
| Тема 2. Деловая переписка                                             | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий  | 6                | 9    |
| Тема 3. Деловые беседы и совещания                                    | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий  | 6                | 9    |
| Тема 4. Деловые переговоры                                            | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Проведение тренинга | 6                | 9    |
| Тема 5. Выступления перед аудиторией                                  | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий  | 6                | 8    |
| Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций                        | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий  | 4                | 6    |
| Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Проведение тренинга | 6                | 8    |
| Тема 8. Эффективность коммуникаций                                    | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада                                                     | 6                | 9    |

|                                   |                                     |                                                                                                                                                     |   |   |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|                                   |                                     | Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий                                                                                                     |   |   |
| Тема 9. Управление коммуникациями | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3. | Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Подготовка к тестированию<br>Выполнение заданий | 6 | 9 |

## 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;

- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>

### **б) дополнительная литература**

Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>.

Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560464>

### **в) программное обеспечение**

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro, программа для создания электронного учебника SunRavBook Office SunRav TestOfficePro.

### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

- ☐ Образовательная платформа Юрайт urait.ru
- ☐ Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" — <http://window.edu.ru/>
- ☐ Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru. <http://univertv.ru/video>
- ☐ Научный журнал «Вопросы психологии» с основополагающими статьями, доступно содержание номеров с 1993 по 2002 гг. и публикации журнала за 1995-1999 гг.; имеется тематическая подборка статей - <http://www.voppsy.ru>
- ☐ Психологическая библиотека. Библиотека психологической литературы, новости психологии, тесты, календарь событий и знаменательных дат, связанных с психологией, а также словарь персоналий «Кто есть, кто в психологии» - <http://www.psychology.ru/library/>
- ☐ Classics in the History of Psychology. Полнотекстовая коллекция исторически значимых произведений по психологии и смежным дисциплинам- <http://psychclassics.yorku.ca/>
- ☐ Флогистон. Материал подготовлен студентами и аспирантами психологического факультета МГУ. Представлена самая разная литература по психологии - от авторских статей до канонических текстов. - <http://flogiston.ru/library>
- ☐ Библиотека My Word.ru. Психологическая библиотека. Содержит большую коллекцию книг по различным отраслям психологии и психотерапии: учебники, монографии, методические материалы. - <http://psylib.myword.ru/>

SYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие". Полные тексты публикаций по психологии, философии, религии, культурологии. Подборка ссылок на ресурсы Интернета, связанные с психологией и смежными областями знания.- <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Институт располагает помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института.

Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кабинет социально-экономических дисциплин

(для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации)

38 учебных мест, рабочее место преподавателя, мультимедийный проектор, ноутбук, экран, учебная доска, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

Читальный зал

(для проведения самостоятельной работы студентов)

30 учебных мест,

5 ноутбуков с выходом в интернет

OfficeProfessionalPlus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

GoogleChrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

Кабинет информатики  
(для проведения самостоятельной работы студентов)

16 учебных мест, рабочее место преподавателя, 14 персональных компьютеров с выходом в интернет, магнитно-маркерная доска, мультимедийный проектор, ноутбук, принтер, экран, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

WindowsProfessional 7 RussianUpgradeAcademic OPEN, основание: MicrosoftOpenLicense Лицензия № 49155852, авторизационный номер лицензианта 69123958ZZE1310

WindowsProfessional 8.1 RussianUpgrade OLP NL AcademicEdition, Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

WindowsRemoteDesktopServices CAL 2012 Russian OLP NL AcademicEditionUser CAL, основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайнТрейд"

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013.

GoogleChrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

## **9. Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим

материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут участвовать в синхронных занятиях семинарского типа в формате вебинара в и/или видеоконференций.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут осваивать лекционный материал в асинхронном режиме, готовить вопросы к синхронным семинарским (практическим) занятиям.

Для асинхронных занятий применяется следующая методика:

- повторение и закрепление предыдущей темы (раздела);
- изучение базовой и дополнительной рекомендуемой литературы, просмотр (прослушивание) медиаматериалов к новой теме (разделу);
- тезисное конспектирование ключевых положений, терминологии, алгоритмов;
- самостоятельная проверка освоения материала через интерактивный фонд оценочных средств (тесты);
- выполнение рекомендуемых заданий;
- фиксация возникающих вопросов и затруднений.

## 10. Оценочные средства (ОС)

### 10.1 Описание используемых образовательных технологий и оценки уровней результатов обучения

| Индикатор                                                                                                                                                          | Образовательный результат                                                                                                                            | Способ измерения                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)            |                                                                                                                                                      |                                                       |
| УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами | УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде                                                                             | Устный опрос<br>Доклад с презентацией<br>Тестирование |
|                                                                                                                                                                    | УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия                   | Выполнение заданий, кейсов, тренингов                 |
| УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках                                                                            | УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде                                                                         | Устный опрос<br>Доклад с презентацией<br>Тестирование |
|                                                                                                                                                                    | УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке                                                      | Выполнение заданий, кейсов, тренингов                 |
| УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах                                                                              | УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия    | Выполнение заданий, кейсов, тренингов                 |
|                                                                                                                                                                    | УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи | Выполнение заданий, кейсов, тренингов                 |

## 10.2 Критерии и шкалы интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

| Критерии<br>Оценка                          | Шкала уровня сформированности компетенции                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | не зачтено                                                                                                                                                                 | зачтено                                                                                                                                                                                                                                                 | зачтено                                                                                                                                                                          | зачтено                                                                                                                                                                              |
| Полнота знаний                              | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имеют место грубые ошибки                                                                                                      | Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.                                                                                                                                                                                        | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.                                                                                   | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки                                                                                                                        |
| Наличие умений                              | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имеют место грубые ошибки.                                                                            | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме.                                                                                                                           | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами.                 | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Выполнены все задания в полном объёме без недочётов.                  |
| Наличие навыков (владение опытом)           | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имеют место грубые ошибки                                                                              | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочётами.                                                                                                                                                                | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочётами.                                                                                         | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.    |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучения. | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству профессиональных задач. | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач. | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач. |
| Уровень                                     | Низкий                                                                                                                                                                     | Минимально                                                                                                                                                                                                                                              | Средний                                                                                                                                                                          | Высокий                                                                                                                                                                              |

|                              |  |                        |  |  |
|------------------------------|--|------------------------|--|--|
| сформированности компетенций |  | допустимый (пороговый) |  |  |
|------------------------------|--|------------------------|--|--|

### 10.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

| Код и содержание компетенции                                                                                                                            | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                               | Результаты обучения                                                                                                                                  | Этапы формирования компетенций |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами | УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде                                                                             | Этап формирования знаний       |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    | УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия                   | Этап формирования умений       |
|                                                                                                                                                         | УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках                                                                            | УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде                                                                         | Этап формирования знаний       |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    | УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке                                                      | Этап формирования умений       |
|                                                                                                                                                         | УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах                                                                              | УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия    | Этап формирования умений       |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    | УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи | Этап формирования умений       |

#### Перечень вопросов к зачету

Зачет – форма проверки у обучающихся сформированности общих и профессиональных компетенций или их совокупности, полученных в соответствии с учебными планами в период теоретического обучения и в ходе учебной практики. Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено» или «не зачтено». Зачет может проводиться как в формате, аналогичном проведению экзамена, так и в других формах, основанных на выполнении индивидуального или группового задания, позволяющего осуществить контроль знаний и полученных навыков.

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией.
2. Управленческая информация: ее виды и свойства.

3. Уровни и виды коммуникации.
4. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.
5. Препятствия и помехи в деловом общении.
6. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
7. Виды деловых посланий.
8. Стили изложения и язык документа.
9. Структура, стиль и оформление делового письма.
10. Деловые беседы и их виды.
11. Организация проведения деловой беседы.
12. Назначение и виды деловых совещаний.
13. Подготовка деловых совещаний.
14. Управление работой деловых совещаний.
15. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
16. Переговоры и психология конфликта.
17. Способы ведения переговоров.
18. Подготовка к переговорам.
19. Психологическая подготовка к переговорам.
20. Особенности публичной коммуникации.
21. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия.
22. Типы аудитории.
23. Каналы восприятия и каналы воздействия.
24. Обратная связь во время выступления.
25. Подготовка выступления.
26. Информационные потребности современного общества и технические возможности.
27. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
28. Интернет: особенности и возможности.
29. Инtranet и его роль во внутренних коммуникациях.
30. Деловые коммуникации в цифровой среде.
31. Понятие и виды презентаций.
32. Основные принципы подготовки презентаций. Подготовка текстовых слайдов.
33. Презентация с использованием слайдов.
34. Деловая этика и ее историческое развитие.
35. Культура деловых коммуникаций.
36. Деловой этикет.
37. Имидж делового человека.
38. Техники эффективного речевого общения.
39. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
40. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
41. Принципы конструктивных коммуникаций.
42. Коммуникативная личность.
43. Обратная связь через невербальное общение.
44. Управление внутренними коммуникациями организации.
45. Связи с общественностью как система коммуникаций.
46. Коммуникации между организациями и властью.
47. Коммуникации с инвесторами.

б) Критерии оценивания:

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- логика и аргументированность изложения;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями

по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов;

– культура ответа.

в) Описание шкалы оценивания:

Оценка «зачтено» ставится, если:

– знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;

– студент свободно владеет научной терминологией;

– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;

– ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;

– ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;

– студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Оценка «не зачтено» ставится, если:

– обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;

– содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;

– на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

#### **10.4 Оценочные средства для оценки текущей успеваемости студентов**

Характеристика ОС для обеспечения текущего контроля по дисциплине

| Тема/Раздел                                                 | Индекс индикатора формируемой компетенции | ОС                                                     | Содержание задания                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.                    | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Кейсы                | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение кейсов               |
| Тема 2. Деловая переписка                                   | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические задания | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических заданий |
| Тема 3. Деловые беседы и совещания                          | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические задания | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических заданий |
| Тема 4. Деловые переговоры                                  | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Тренинг              | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Проведение тренинга             |
| Тема 5. Выступления перед аудиторией                        | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические задания | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических заданий |
| Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций              | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3.       | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические         | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических         |

|                                                                       |                                     | задания                                                | заданий                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Тренинг              | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Проведение тренинга             |
| Тема 8. Эффективность коммуникаций                                    | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические задания | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических заданий |
| Тема 9. Управление коммуникациями                                     | УК-4.И-1.<br>УК-4.И-2.<br>УК-4.И-3. | Устный опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Практические задания | Вопросы устного опроса<br>Подготовка доклада<br>Тестирование<br>Выполнение практических заданий |

#### Перечень вопросов к устному опросу

Устный опрос призван сформировать знания по дисциплине. Подготовка к устному опросу осуществляется в ходе самостоятельной работы и включает в себя изучение материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ на основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя или группы. Ответ должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?

Какие процессы отражают информационный и межличностный аспекты коммуникации?

Какие важные характеристики управленческой информации вы знаете?

Как можно подразделить коммуникации в организации по уровням и видам?

Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?

Что такое «канал коммуникации»? Как можно объяснить, что такое «пропускная способность канала»?

Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организациях?

Каково назначение документа в управлении организацией?

Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную коммуникацию?

Для чего нужно делопроизводство?

Что означает понятие «унификация текстов управленческих документов»?

Какие виды деловых посланий составляют внутреннюю и внешнюю корреспонденцию организации?

В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?

Какова структура текста делового письма?

Как называется переписка, которая ведется между разными организациями, а также между частными лицами и организациями?

Как называется краткое речевое сообщение, переданное (принятое) по телефону под запись?

Как называется формат бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа?

Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?

Какие виды деловой беседы реализуются в практике управления? Какова цель каждой из них?

Что включает в себя подготовка деловой беседы?  
 Перечислите этапы деловой беседы.  
 Что означают слова «слушать эффективно»?  
 Для каких целей собираются совещания?  
 Какие действия включает в себя подготовка делового совещания?  
 Для чего нужна повестка дня и протокол совещания?  
 Какова роль и задачи руководителя во время проведения совещания?  
 Как называется обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации?  
 Как называется документ, который содержит информацию об основных вопросах, выносимых на обсуждение?  
 Как называется первичный официальный документ, в котором отражается ход совещания, мнения участников и принимаемые решения?  
 Какова роль переговоров в управлении организацией?  
 Каковы особенности деловых переговоров, отличающие их от других видов коммуникаций?  
 Какова специфическая функция переговоров?  
 Какой метод ведения деловых переговоров считается наиболее действенным и эффективным?  
 Почему к переговорам необходимо готовиться?  
 Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?  
 Каковы принципы Гарвардского метода?  
 Что нужно сделать, готовясь к проведению переговоров?  
 Какое значение имеет психологическая подготовка к переговорам?  
 Как называется вид деловой коммуникации, целью которой является достижение согласия и выработка совместных решений, для чего обязательно должны быть учтены интересы всех участвующих сторон?  
 Что называется столкновением противоположно направленных целей, интересов, позиций или взглядов двух или более людей или групп?  
 Что называют сформулированным, выраженным словесно и эмоционально требованием одной из сторон?  
 Что называется пониманием эмоций и чувств других людей, готовность сопереживать другим, способность «вжиться» в собеседника?  
 Как можно назвать людей, у которых пока нет своего мнения по обсуждаемой проблеме?  
 Как называется человек с преимущественно кинестетическим (на уровне ощущений) способом восприятия?  
 Каковы особенности выступления перед аудиторией по сравнению с межличностной коммуникацией?  
 Какие можно выделить этапы выступления перед аудиторией, на которые следует обратить внимание?  
 Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?  
 Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?  
 Какие существуют основные подходы подачи материала?  
 Какие вы знаете приемы управления вниманием аудитории?  
 Как следует готовиться к выступлению в аудитории?  
 Нужно ли выступающему волноваться?  
 Что нужно для правильного построения успешного выступления?  
 Что понимается под информационно-коммуникационной средой?  
 Как развивалась информационно-коммуникационная среда?  
 Каковы принципы функционирования информационно-коммуникационной среды?  
 Какими характеристиками обладает информационно-коммуникационная среда?

Как развивается информационно-коммуникационная среда?

Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?

Какие виды деловых коммуникаций в информационно-коммуникационной среде вам известны?

Как называют совокупность людей, которые, в отличие от массы, адекватно осознают свои интересы, активно вовлечены в процесс их реализации и, соответственно, обладают своим публично выражаемым мнением?

Как называется совокупность компьютерных технологий, одновременно использующих несколько способов представления информации?

Как называется программный комплекс, предоставляющий возможность поиска информации в Интернете по запросу пользователя?

Как называется формализованный набор правил представления информации для обмена ею между техническими устройствами в сети?

Как называют внутреннюю локальную частную сеть организации?

Как называются любые отношения посредством медиа, взаимодействие со средствами массовой информации посредством использования возможностей Сети?

Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?

Какие существуют виды презентаций?

Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?

Из каких разделов обычно состоит презентация на основе слайд-шоу?

Каковы требования, предъявляемые к оформлению слайдов?

Какие существуют основные правила создания текстового слайда?

Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?

Что такое деловая этика?

Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?

Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?

Как называется учение о морали, нравственности или система универсальных и специфических нравственных требований, стандартов и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни?

Что называют совокупностью традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение людей в сфере деловых коммуникаций?

Раскройте понятие «деловой этикет». Каковы его составляющие?

Как называется подчинение в соответствии с иерархическим построением организации и местом в нем определенного руководителя и сотрудника?

Как называется сформировавшийся образ делового человека или целой организации, в котором выделены характеристики, оказывающие влияние на окружение?

Какова главная особенность делового этикета?

Какие основные правила делового этикета вы знаете?

В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?

Как называется феномен социального восприятия, интерпретация человеком причин поведения другого человека, а также своего собственного?

Что входит в понятие «деловой протокол»?

Какие вам известны психологические механизмы восприятия?

Какие существуют техники эффективного речевого общения?

Какие существуют подходы к определению эффективности коммуникации?

Каковы критерии оценки эффективности деловых коммуникаций?

Какие вам известны факторы повышения эффективности коммуникаций?

Какие вам известны способы повышения эффективности коммуникаций?

Как определить критическую ситуацию, в которой необходимо применять принципы конструктивных коммуникаций?

Как называется отношение результата, полученного от организации коммуникативной деятельности, к затратам на его получение?

Как называется любая попытка удержать свое мнение при себе и не выносить его на общее обсуждение?

Какие основные дистанции, обычно соблюдаются большинством людей в процессе коммуникации?

Какая наука, изучает невербальные внешние проявления человеческих чувств и эмоций?

Каковы принципы конструктивной коммуникации?

Какие существуют необходимые характеристики коммуникативной личности?

Для чего нужно знание невербального языка? По каким невербальным признакам можно узнать о несогласии с вами собеседника?

Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями организации?

Какие системы внешних коммуникаций, важные для работы современных организаций, существуют?

Каким образом средствами реформируется имидж организации?

Что такое целевая аудитория?

Как называется совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, разделяемых всеми сотрудниками, формируется в процессе работы организации?

Как называется группа людей, объединенных общими признаками или объединенная ради какой-либо цели или задачи?

Как называется продвижение интересов частных лиц и корпоративных структур в органах государственной власти?

Какие стандартные тексты используются в PR-деятельности?

Какие задачи решают специалисты по связям с государственными структурами?

В чем отличие GR и лоббирования?

Каковы основные функции IR-отдела (IR-менеджера)?

Назовите основные инструменты коммуникации с инвесторами.

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- дает четкий, полный и правильный ответ по вопросам, заданным на дом;
- дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории в рамках обсуждения;

– демонстрирует высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, превосходное умение формулировать свою позицию;

- может продемонстрировать связь теории и с практическими проблемами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

- дает четкий и полный ответ, но недостаточно полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории в рамках обсуждения;

– демонстрирует не столь высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, формулирует свою позицию недостаточно четко, размыто, не может в полной мере отстаивать ее в споре;

- испытывает сложности при демонстрации практических примеров;

- понимает суть используемых терминов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дает краткий ответ, не раскрывающий основные аспекты материала по теме;
- демонстрирует низкий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, не готов отвечать на дополнительные вопросы, формулирует свою позицию размыто, поверхностно, не может отстоять ее в споре;

- не может подкрепить свой ответ практическими примерами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дает слабый ответ по теме, не раскрывающий суть вопроса и основные аспекты материала по теме;
- не может ответить на дополнительные вопросы по теме или принять участие в обсуждении;
- не видит связи теории с практическими проблемами;
- не владеет терминологией.

#### Темы докладов

Доклад с презентацией – подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению учебно-практического вопроса или полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской проблемы (в сопровождении электронной презентации). При выполнении доклада студент должен продемонстрировать главные качества исследователя: умение провести исследование, умение преподнести (презентовать) результаты исследования слушателям при помощи презентации и умение квалифицированно ответить на вопросы.

- Коммуникационная стратегия как единство целей, средств и технологий
- Типы коммуникационных целей
- Воздействие как стратегическая цель коммуникационной стратегии
- Факторы эффективности воздействия
- Вербальные ресурсы деловых коммуникаций
- Невербальные ресурсы деловых коммуникаций
- Среда как ресурс деловых коммуникаций
- Личностные ресурсы деловых коммуникаций
- Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации
- Информационные технологии коммуникационного воздействия
- Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
- Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
- Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
- Общая характеристика публичного выступления
- Композиция публичной речи
- Общее представление о деловой беседе
- Типологические модели участников деловой беседы
- Как определить тип собеседника
- Выбор стратегий общения
- Подготовка деловых совещания
- Теоретические аспекты деловых переговоров
- Общая схема переговорного процесса
- Стратегии ведения переговоров
- Психологические факторы деловых переговоров
- Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации
- Формы письменных деловых коммуникаций
- Процедурные вопросы деловой коммуникации
- Создание благоприятной обстановки для деловой коммуникации
- Обеспечение взаимопонимания участников деловой коммуникации
- Требования к форме представления информации в докладе.
- 1. В докладе следует разъяснить термины и символы при первом упоминании в тексте.
- 2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.

3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторений, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.

4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.

5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.

6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

Презентация – это файл с необходимыми материалами доклада, который состоит из последовательности слайдов. Студенту необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет целый набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Требования к презентации

Одной из основных программ для создания презентаций является программа MS PowerPoint. Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, шифр учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя. На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации. Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана доклада. На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок.

Критерии оценивания:

Основными требованиями к докладу, по которым происходит оценивания выполненной работы, являются:

- соответствие содержания доклада теме исследования, ее цели и поставленным задачам;
- актуальность и практическая значимость темы, взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- анализ степени научной разработанности избранной темы исследования;
- логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;
- актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;
- самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;
- лаконичное и грамотное изложение материала;
- владение автором материалом при защите доклада с использованием презентации.

Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования, ее целям и поставленным задачам;
- тема актуальная и практически значима, выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- проведен на высоком уровне анализ степени разработанности выбранной темы исследования;
- присутствует логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;

- актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;

- продемонстрировано самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;

- лаконичное и грамотное изложение материала;

- студент продемонстрировал высокий уровень владения материалом, ответил на все вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования;

- слабо выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;

- проведен анализ учебной литературы без ссылки на научную литературу;

- нарушена логическая последовательность изложения материала;

- недостаточная эмпирическая база исследования: не проанализирована правоприменительная практика, статистические данные и т.п.

- недостаточная аргументация сделанных выводов;

- студент продемонстрировал не столь высокий уровень владения материалом, ответил не на все вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией не раскрывает тему исследования;

- не выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;

- не проведен анализ степени разработанности темы исследования;

- материал изложен непоследовательно и нелогично;

- отсутствует достаточная эмпирическая база;

- нет собственных выводов, не продемонстрирована самостоятельность суждений;

- студент продемонстрировал низкий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- работа не представлена либо не соответствует всем заявленным критериям, выполнена с нарушением требований, студент не владеет материалом.

### Примерные тестовые задания

Тест – это система контрольно-измерительных материалов специфической формы, определенного содержания, упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине. Тестирование является одной из форм текущего контроля и позволяет проверить сформированный уровень знаний по дисциплине.

Тесты могут включать в себя:

- вопросы с единственным выбором;

- вопросы с множественным выбором;

- вопросы на соответствие;

- вопросы, связанные дополнением контекста и т.д.

Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях

1. Коммуникации реализуют одну из следующих функций:

контрольная

информационная

экономическая

правовая

2. В рамках третьей концепции сущности информации (логико-семантический подход), информация трактуется как:

меру неопределенности события

результат труда работников управления

действующая, полезная, работающая часть знаний  
свойство материи создает представление о ее природе и структуре  
3. Что не входит в характеристику управленческой информации?  
сопоставимость  
открытость  
стоимость  
объем

4. В основе невербальной коммуникации лежит:  
информация, посланная отправителем без использования слов  
другие способы передачи информации  
информация, посланная отправителем с использованием слов

5. Что не входит в уровни коммуникации?

нисходящие коммуникации  
координация  
восходящие коммуникации  
мотивация

6. На емкость коммуникативных каналов не влияет один из факторов:

возможность обеспечения быстрой, двусторонней обратной связи  
способность обрабатывать несколько сигналов одновременно  
способность обрабатывать только один сигнал  
способность обеспечивать личный подход к коммуникациям

7. Какой элемент входит в процесс обмена информацией?

обратная связь  
передача информации  
канал  
декодирование

8. К коммуникативным навыкам относятся:

установление общности с собеседником.  
работа с документами, письмами, служебными записками  
слушание собеседника и восприятие передаваемой им информации  
ведение деловых бесед, совещаний, переговоров, выступлений

9. Причинами плохой коммуникации могут быть:

стереотипы  
пренебрежение фактами  
декодирование  
предвзятые представления

## Тема 2. Деловая переписка

1. К основным этапам унификации текстов относятся следующие:

унификация языковых средств выражения содержания в тексте документа  
разработка графического материала  
разработка унифицированных текстов в виде связного текста  
унификация структуры текста, наиболее отвечающей назначению документа

2. Что не относится к виду деловых посланий, каждый из которых также, по сути, является служебной запиской?

объяснительная записка  
информационная записка  
инициативная записка  
докладная записка

3. Сопоставьте назначение делового письма с его видом

|                                                          |                         |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|
| Передача информации вспомогательного делового назначения | Письмо-резюме           |
| Передача информации целевого делового назначения         | Письмо-поздравление     |
| Этикетные письма                                         | Письмо-рекламация       |
| Передача информации общего характера                     | Сопроводительное письмо |

4. Обобщая требования к языку и стилю документа можно сказать, что при его создании должны быть соблюдены следующие условия:

полнота изложения

точность, ясность изложения, не допускающая возможности различных толкований

краткость, сжатость изложения

стереотипность изложения, стандартность формулировок

5. Что не является подстилем официально-делового стиля?

подстиль судопроизводства

экономический

административно-канцелярский

законодательный

6. Сопоставьте смысловой аспект сообщения с глагольной конструкцией

Предложение

Заверяем

Приказ

Постановляю

Сообщение

Представляем Вам

Обещание

Ставим Вас в известность

Тема 3. Деловые беседы и совещания

1. К виду деловой беседы не относится:

проблемная

экономическая

дисциплинарная

организационная

2. Признаками повседневной коммуникации в сфере бытового и дружеского общения являются:

связанность с принятием каких-либо решений

организованность

случайность

разнообразие обсуждаемых тем

частота перехода от одной темы к другой

3. Порядок ведения деловой беседы включает в себя следующую последовательность действий: расставьте в правильном порядке

обмен мнениями

резюме

уточнение цели, задач, содержания беседы

сообщение информации и изложение своей позиции

установление контакта между собеседниками

4. Деловое письмо должно содержать определенные реквизиты:

наименование организации-отправителя

адрес организации-получателя

телефон

номер акта

почтовый индекс

5. Сопоставьте вид совещания с периодичностью их проведения

Инструктивное

регулярные

Оперативное

разовые

Проблемное

по мере необходимости

6. Порядок организации и подготовки совещаний включает в себя следующую последовательность действий: расставьте в правильном порядке

формирование повестки дня

определение состава участников

определение задач и тематики совещания

принятие решения о проведении совещания

7. Для поддержания благоприятной рабочей атмосферы рекомендуется:  
пресекать агрессивные реплики со стороны участников  
отказаться от категоричных суждений, не допускающих возражений  
допускать недоброжелательного тона в выступлениях участников и руководителя;  
не навязывать свою позицию, особенно руководителю

#### Тема 4. Деловые переговоры

1. Какие условия отличают переговоры от иных видов деловых коммуникаций:  
переговоры включают набор тактических приемов, направленных на поиск  
переговоры ведутся между сторонами, обладающими примерно равным статусом  
переговоры включают набор оперативных приемов, направленных на поиск  
необходимость учета интересов всех участвующих сторон
2. Признаками конфликта являются:  
восприятие противоречия участниками приводит к осознанию необходимости разрешения  
конфликта  
наличие столкновения и субъективное его восприятие участниками, связанное со стрессом  
наличие столкновения и объективное его восприятие участниками, связанное с  
положительными эмоциями  
противоречия целей, интересов, позиций, мнений или взглядов
3. К часто встречающимся интересам можно отнести:  
не признание определенных заслуг  
возможность не увеличивать контроль над собственной жизнью  
чувство принадлежности к какой-либо группе  
экономическое благополучие  
безопасность
4. Порядок этапов подготовки переговоров включает в себя следующую последовательность  
действий: расставьте в правильном порядке  
анализ  
корректировка восприятия  
оценка вариантов  
определение цели
5. Для того чтобы стало возможным привлечение посредника, необходимо выполнение  
следующих условий:  
решение каждой стороны о привлечении посредника должно быть добровольным  
имеет место конфликт непосредственного общения;  
должна быть общая ориентация на достижение результата  
решение каждой стороны о привлечении посредника не должно быть добровольным
6. Какие типичные ситуации в процессе переговоров требуют определенных умений и  
тренировки?  
Прессинг, прямое воздействие на личность  
Участник переговоров почувствовал, что с ним никто не собирается вести переговоры  
Стороны высказали жесткое нежелание менять что-либо в своих позициях  
Стороны высказали желание менять что-либо в своей позиции
7. Какие первичные установки не годятся для достижения успеха переговоров?  
ожидание, что может просто не повезти  
желание понравиться  
произвести положительное впечатление

#### Тема 5. Выступления перед аудиторией

1. Что не входит в этапы коммуникации с аудиторией  
не достижение синергетического эффекта  
ведение процесса взаимодействия выступающего и слушающих  
вхождение в контакт  
определение особенностей незнакомой аудитории
2. Во время ведения темы, необходимо управлять вниманием аудитории, которое снижается  
каждые:  
45 минут  
60 минут

15 минут

30 минут

3. Ожидания аудитории предполагают несколько аспектов:

ожидание того, что выступление не будет соответствовать культуре общения

выступление будет конгруэнтным социальной культуре общения

выступление будет подходить профессиональной культуре общения

ожидание того, что выступление будет соответствовать культуре общения

4. Наиболее важными признаками классификации для деловых коммуникаций типов аудитории являются:

по отношению к воспринимаемой информации

по размеру

по уровню подготовленности

по степени не однородности

5. Главным признаком, свидетельствующим о том, что выступление проходит удачно, является:

выражение лиц не соответствующее

наличие контакта глаз

не устойчивое внимание аудитории

устойчивое внимание аудитории

6. Порядок расположения этапов подготовки к выступлению имеет следующую последовательность: расставьте в правильном порядке

оценка аудитории и обстановки, выбор подхода к изложению

психологическая подготовка к выступлению

определение темы и цели выступления, разработка плана выступления

подбор материала, выбор структуры и логики выступления, при необходимости корректировка плана, выбор способов визуальной поддержки

7. Основная часть выступления перед аудиторией должна включать:

ответы на вопросы, нейтрализацию возражений

достижение цели выступления

не аргументированность

информирование

Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций

1. Для массовой коммуникации характерны следующие психологические процессы:

Формирование ценностей

Не восприятие информации

Мотивация и активизация творческого мышления

Интерес, подражание

Распространение слухов

2. Информационно-коммуникационная среда в силу своих особенностей имеет определенные характерные свойства:

дешевизна получения информации

низкая скорость передачи

дороговизна получения информации

объединение различных видов информации на основе мультимедиа

высокая скорость передачи

3. В качестве мобильного контента чаще всего можно найти:

текстовые файлы;

цифровые слайды

видео тексты

звуковые файлы

4. Преимуществами использования Интранет являются:

снижение эффективности взаимодействий

легкий доступ персонала к необходимым данным в цифровом виде

снижение производительности труда

мгновенная публикация данных

5. Цели создания электронного правительства:

эффективное и менее затратное управление госуслугами

совершенствование демократии  
снижение ответственности власти перед народом  
затратное управление госуслугами  
изменение взаимоотношений между обществом и правительством

6. Недостатками электронной почты являются:

Авторство вопроса: Коломиец Андрей Валерьевич  
достаточно высокая надежность доставки сообщения  
наличие такого явления, как спам  
простота использования человеком и программами

дешевизна и быстрота передачи сообщений

7. По способу представления презентаций можно выделить.

презентация, которую ведет секретарь  
презентация, которой управляет приглашенное лицо (потавщик)  
презентация, управляемая руководителем  
автоматически демонстрируемая презентация

8. По форме представления информации презентации подразделяют на:

настенные презентации  
презентации в виде слайдов  
настольные презентации  
интерактивные презентации

9. Порядок расположения слайдов имеет следующую последовательность: расставьте в правильном порядке

титульный лист  
содержание презентации  
основная часть презентации  
заключительный слайд  
резюме, выводы

10. За какое время идея слайда должна восприниматься с первого взгляда:

20-25 секунд  
10-15 секунд  
15-20 секунд  
5-10 секунд

11. Причинами изменения заголовка слайда «Мотивы компании ЗАО «Машхолдинг» по принятию решения о создании кадрового резерва» могут быть:

не содержит важную информацию  
содержит излишнюю информацию  
заголовок слишком длинный  
не согласуется с текстом слайда

12. Для успешного выступления нужно.

Четко представлять себе цель  
Плохо знать свой материал  
Быть не уверенным в успехе  
Знать состав аудитории

13. Если детально описывать действия выступающего в момент смены слайда, то последовательность действий будет выглядеть следующим образом: расставьте в правильном порядке

Сохранение молчания в момент смены старого слайда на новый.

Восстановление зрительного контакта в момент начала рассказа о новом слайде

Сохранение зрительного контакта с аудиторией при изложении логического перехода к следующему слайду.

Сохранение зрительного контакта с аудиторией при завершении обсуждения предыдущего слайда.

Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций

1. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

бережное отношение к орудиям труда  
аккуратность в выполнении своих обязанностей  
стремление к совершенствованию мастерства  
любовь к избранной профессии

- высокая требовательность к себе и окружающим: коллегам, клиентам  
соблюдение дисциплины труда  
желание поделиться секретами своего труда (наставничество)  
соблюдение формальных правил из должностных инструкций
2. Кто впервые ввел в научный оборот термин этика?  
Цицерон  
Архимед  
Сократ  
Аристотель
3. Речь воспринимается как культурная, если выполняются следующие требования:  
правильно употребляются слова  
отсутствуют слова-паразиты  
используются обороты, содержащие лишние слова  
допускается неверная интонация
4. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?  
деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, это определяет все отличия  
они почти одинаковы  
в деловом этикете больше правил, чем в бытовом
5. Какие из приведенных правил относятся к деловому этикету?  
не будьте неряшливы  
думайте о других, а не только о себе  
сдерживайте свое раздражение  
будьте любезны, доброжелательны и приветливы  
делайте все вовремя  
громко не смейтесь  
не болтайте лишнего  
говорите и пишите хорошим языком  
одевайтесь, как положено
6. Деловой протокол – это:  
правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.  
свод правил в деловых и служебных отношениях;  
осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
7. Видами этикета, выделяемых по критерию той сферы деятельности, в которой его необходимо применять, являются:  
деловой этикет  
не светский этикет  
дипломатический этикет  
воинский этикет
8. Имидж не включает следующие компоненты:  
Профессиональные компоненты  
Этичные компоненты  
Эстетические компоненты  
Внешний вид
9. Что наиболее важно в подарке?  
цена  
желание доставить радость  
искренность того, кто дарит  
намек
10. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:  
вежливость  
предупредительность  
дипломатичность  
тактичность
11. Убедя собеседника, следует применять следующие правила аргументации и убеждения:  
Закон максимизации аргументов  
Закон встраивания  
Закон субъективности

Закон объективности и доказательности  
Закон минимализации аргументов

#### Тема 8. Эффективность коммуникаций

1. Качественные цели рекламы – примеры:  
напоминание потребителям о наличии какого-то товара в торговой сети  
подготовка потребителей к открытию нового магазина  
увеличить товарооборот с 10 до 12%  
оптимизировать рекламный бюджет
2. Целями внешней деловой коммуникации являются:  
мобилизация аудитории на определенные действия  
изменение поведения сотрудников  
информирование сотрудников;  
формирование мнения определенной аудитории  
информирование аудитории
3. К индивидуальным факторам повышения эффективности коммуникаций не относятся:  
близкие установки и знания у источника и адресата  
повышение коммуникативной компетентности сотрудников  
регулирование информационных потоков  
выбор коммуникантом наиболее подходящего межличностного канала  
создание систем обратной связи
4. Модель Теодора Ньюкомба имеет схематическое изображение в виде равностороннего треугольника, вершинами которого являются:  
социальная ситуация  
коммуникатор  
экономическая ситуация  
коммуникант,
5. С точки зрения такого критерия, как характер взаимодействия, выделяют следующие типы конфликтного взаимодействия:  
совместный поиск решения проблемы  
борьба, попытки подавления другого  
уход от конфликта  
ухудшение обстановки
6. Понятие «коммуникативная личность» раскрывается через совокупность необходимых для коммуникации характеристик:  
функциональных  
мотивационных  
познавательных  
социальных
7. Какие основные дистанции, обычно соблюдаются большинством людей в процессе коммуникации?  
публичная  
социальная  
экономическая  
интимная

#### Тема 9. Управление коммуникациями

1. К основным функциям IR-отдела (или IR-менеджера) относится выполнение следующих работ:  
организация roadshow  
подготовка и проведение годовых собраний акционеров  
мониторинг базы акционеров  
мониторинг базы работников организации  
подготовка и проведение годовых собраний работников организации
2. Управление внутренними коммуникациями — это деятельность на стыке HR (Human Resources, кадры) и \_\_\_\_\_. Введите на месте пропуска текст
3. Как называется совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, разделяемых всеми сотрудниками, формируется в процессе работы организации?

Введите ответ в виде текста

4. Пресс-папка – это набор PR-текстов и прочих документов, которые могут быть представлены журналистам непосредственно на мероприятии, например \_\_\_\_\_.

Введите на месте пропуска текст.

5. Как называется группа людей, объединенных общими признаками или объединенная ради какой-либо цели или задачи?

Введите ответ в виде текста

6. Как называется продвижение интересов частных лиц и корпоративных структур в органах государственной власти?

Введите ответ в виде текста

Критерии оценивания:

Основным критерием эффективности усвоения учащимися содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала, который определяется как отношение правильных ответов учащихся к общему количеству вопросов.

Описание шкалы оценивания:

- оценка «отлично» ставится при выполнении не менее чем 80% заданий;
- оценка «хорошо» ставится при выполнении не менее чем 70% заданий;
- оценка «удовлетворительно» ставится при выполнении не менее чем 60% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» ставится при неправильном ответе более чем на 40% вопросов теста или невыполнении более чем 40% заданий.

### Практические задания (кейсы, тренинги)

Практическое задание основано на практически значимых ситуациях и направлено на формирование у студентов профессиональных умений и навыков, умения действовать в условиях будущей профессиональной деятельности. При решении задания студент должен учитывать, что задание содержит две части: описание и специальные вопросы, формирующие необходимые умения и навыки. Прежде чем приступить к решению задания, следует внимательно ознакомиться с содержанием. Необходимо уяснить смысл задачи и условия, исходя из которых, нужно дать ответы на поставленные вопросы.

Общий алгоритм решения задачи можно изложить следующим образом:

- прочитать и понять текст задачи;
- определить тему, раздел, вопрос по которому составлена задача;
- провести анализ ситуации, описанной в задаче, и разрешить проблему.

### Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях

#### Кейс № 1.

Управляющий директор одной из компаний из сферы профессиональных услуг был искренне убежден в важности коммуникаций и заставлял своих старших менеджеров уделять им время. Бизнес компании был организован с помощью табелей отработанного времени, и коммуникации можно было отнести только в графу «Управление». Каждую неделю руководитель проекта проверял расчетное время и делал выговор каждому менеджеру, у которого показатели превышали установленный минимум. Поскольку предполагалось, что сотрудники, не соблюдающие установленные правила, потеряют свою работу, то негласное послание старшим менеджерам выглядело следующим образом: «Внутренние коммуникации очень важны, но если я застану вас за этим занятием, вы уволены».

1. Чем, по вашему мнению, объясняется такое поведение руководителя?
2. Какая преграда коммуникации имеет место в данном случае?
3. Можно ли изменить сложившуюся ситуацию?

#### Кейс № 2.

Прочитайте выдержку из книги «Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks». Автор книги – Говард Бехар проработал на руководящих должностях в Starbucks 17 лет. Во

многим благодаря ему компания вышла на международный уровень и выросла с 28 кофеен в 1989 г. до 17 000 в настоящее время.

#### Правда о сокращении штатов

Когда я делал свои первые шаги в качестве руководителя, мне поручили провести сокращение штатов. Это был один из самых тяжелых моментов в моей пока еще короткой жизни менеджера, поэтому, можете себе представить, как я себя чувствовал, когда узнал, что кто-то из нашей команды случайно оставил на копировальном аппарате список сотрудников, подлежащих сокращению. Сам я даже не могу описать, на что это было похоже. Я сидел, совершенно убитый, и ругался про себя, повторяя, что не желаю иметь со всем этим ничего общего. Придумать, как выпутаться не удавалось. В таком состоянии меня застала помощница. Она подошла, посмотрела на меня и сказала: «Говард, только правда звучит правдоподобно».

Это был верный совет – хотя проигнорировать ошибку и сделать вид, что ничего не произошло, казалось более простым решением. Я понял, что с чистой совестью могу сделать только одно – сказать правду, – и на следующее утро объявил общее собрание сотрудников компании. Мы сели перед залом, где собралось около 200 человек, и рассказали о состоянии бизнеса, о ситуации, с которой столкнулись, и о причинах, по которым считаем необходимым сокращение штатов. Зачем что-то утаивать? Раскрывая карты, мы все выигрывали и ничего не теряли.

Этот простой, хотя и требовавший нервного напряжения шаг – переход на откровенность со всеми, кто работал в компании, – кардинально изменил общее восприятие сложившейся нелегкой ситуации. Что дала наша честность? Она улучшила взаимопонимание и, к моему удивлению, значительно уменьшила наши трудности. Люди больше не озирались в поисках призрака, они стали сотрудничать с нами.

Я устраивал ежедневные брифинги и постоянно держал работников в курсе дела, что помогало им разобраться в своем отношении к происходящему. Люди способны справляться с проблемами лучше, чем мы предполагаем, но лишь при условии, что они могут верно судить о своем положении, а для этого им необходимо знать правду. Мы не могли отказаться от сокращения, но сотрудники чувствовали себя более подготовленными, поскольку мы честно и открыто сообщали им все, что касалось процесса. Грубая ошибка одного из коллег обернулась для меня исключительно важным уроком поведения в бизнесе и в жизни.

1. К какому виду общения с точки зрения используемой техники, его целей и особенностей личности можно отнести коммуникации, описанные в приведенном примере?

2. Какую функцию реализуют приведенные в ситуации коммуникации?

3. Какую информацию, с точки зрения проводимых ею изменений, доводил руководитель до работников в приведенной ситуации?

#### Тема 2. Деловая переписка

##### Практическое задание

Ниже приведены существительные и глаголы, из которых в практике управления составляются глагольно-именные словосочетания деловой речи. Выберите из приводимого ниже перечня глагол (-ы), не подходящий (-ие) для составления такого словосочетания с каждым из существительных.

**Авторитет** – получать, завоевывать, ронять, приобретать.

**Акцент** – делать, ставить, распределять, снимать.

**Вакансия** – замещать, иметь, использовать, увеличивать.

**Гарантия** – давать, иметь, получать, выполнять.

**Директивы** – предпринимать, выполнять, получать, переносить.

**Доклад** – выступать, готовить, рассказывать, делать.

**Заявка** – вносить, делать, выполнять, отклонять.

**Инвентаризация** – проводить, производить, реализовать, осуществлять.

**Инструкция** – выполнять, затрагивать, разрабатывать, давать.

**Кандидатура** – назначать, выдвигать, поддерживать, снимать.

**Координация** – осуществлять, предоставлять, делать, проводить.

### Тема 3. Деловые беседы и совещания

#### Практическое задание

Ниже приведены формулировки, каждая из которых имеет свой собственный смысл, соответствующий тому или иному контексту однако у них есть и одно общее свойство: при всем своем благозвучии они слишком нейтральны.

«Я хотел бы объяснить вам более подробно...»;

«Короче говоря, это...»;

«Если говорить конкретно, то...»;

«Позвольте, я сформулирую свой вопрос по-другому...»;

«Этот вопрос может звучать как...»;

«В другой формулировке этот вопрос звучит так...».

Измените приведенные ниже нейтральные формулировки. Преобразуйте упреки в вопросы. Вместо предположений используйте утвердительные высказывания. Исключите все неуверенные формулировки. Фокусируйте фразы на себе или на своем предприятии.

1. Мы стараемся быть в числе лучших, при этом...

2. То, о чем я пытался рассказать...

3. Мы являемся действительно классным рекламным агентством и можем предложить вам буквально все.

4. Наша главная задача заключается в том, чтобы четко представлять себе перспективы развития рынка.

Нам удалось занять ведущие позиции на рынке с годовым оборотом 100 млн долл., на котором у нас остался только один конкурент – АО «Мейер».

Я хотел бы представить вам сегодня нашу фирму – АО «Мюллер» ...

Наш девиз – все из одних рук

Ведь можно было бы предположить, что

Наши клиенты довольно часто присылают нам письма, в которых сообщают

Наша продукция предполагает высокий уровень складских расходов

Будучи предприятием с более чем столетним опытом работы

Мы стараемся быть как можно ближе к клиенту

Мы помогаем нашим клиентам в

У вас наверняка сложилось впечатление, что мы действуем вслепую

Всех вас, дорогие слушатели, интересует сейчас проблема...

Текущее кадров у нас невысока

В конце концов, мы специализируемся на...

Мы всегда стараемся предложить вам действительно хороший сервис.

Вам трудно понять, насколько это важно

Я полагаю, что...

И конечно, такое понятие, как близость к клиенту, нам хорошо знакомо

Вам приходилось когда-нибудь задумываться о том...

Не будучи специалистом, вы можете и не знать...

Я думаю, что смогу вам в этом помочь

### Тема 4. Деловые переговоры

#### Тренинг №1. «Функции коммуникации».

Тренинг проводится в форме беседы между парами участников. В нем может участвовать практически любое число пар одновременно.

Каждый участник получает индивидуальное задание выяснить что-либо у партнера (например, нет ли у него или у его близких знакомых дома шахматных чаши или не был ли он старостой класса в годы учёбы в школе, как часто он включает телевизор или где любит отдыхать во время каникул, услугами какого интернет-провайдера пользуется и тому подобные варианты). Содержание задания сохраняется в тайне от партнера\*

После выдачи заданий можно дать несколько минут на обдумывание участникам тактики проведения коммуникации.

Перед каждым участником ставятся следующие задачи:

- 1) получить от своей пары ответ на вопрос из полученного задания;
- 2) попытаться выяснить, что должен узнать партнер;
- 3) не допустить, чтобы партнер узнал его задание;
- 4) ответить на вопросы к тренингу.

Вся совокупность бесед проводится в течение пяти минут. Надо стремиться к ведению естественной и непринужденной беседы. По желанию сторон это время может быть немного продлено. После окончания диалога ведущий собирает письменные ответы каждого участника на вопрос: «Что, по нашему мнению, стремился выяснить ваш партнер?» Тот, чье задание разгадано, считается проигравшим, он получает 0 баллов, а его соперник – выигравшим, он получает 1 балл.

Затем участники отвечают, что им удалось выяснить в соответствии с полученным заданием. Чем точнее участник может отметить на вопрос своего задания, тем лучше его результат. В этом пункте задания оценка осуществляется по трехбалльной системе 0, 1 и 2 балла. Точный ответ оценивается в 2 балла, близкий, но не точный 1 балл, не удалось выяснить 0 баллов.

Беседа должна производить впечатление непринужденной, вопросы, задаваемые участниками друг другу, естественные. Желательно повторение тренинга со сменой партнеров. Затем участники отвечают на вопросы тренинга. Дополнительные результаты в баллах засчитываются участникам, представившим качественные ответы на вопросы тренинга, по одному баллу за ответ.

Ответьте на вопросы

1. Какие общие и специфические функции коммуникации выполняются в ходе тренинга?
2. Есть ли противоречия в целях участников? Поясните ответ.
3. Что создает трудности в выполнении задания?

## Тренинг №2. «Выдержка»

Целью тренинга является обучение корректности и выдержке в значимых и эмоционально напряженных коммуникациях.

Участники располагаются нарами друг против друга. Один из участников играет роль руководителя, другой роль подчиненной). Задание должно содержать тему проблемной коммуникации, которая имеет большое значение для обоих.

Пример возможной ситуации, Подчиненный, вырабатывая совместно с клиентом условия контракта, включил в него тяжелые для предприятия обязательства, желая рискнуть в надежде выйти на новый сектор рынка. За этот вид работ ответственность несет сам подчиненный, поэтому он обещал руководителю, что справится. Руководитель сомневался, но подчиненный уверял, что справится. Руководитель подписал контракт.

Когда подошел срок исполнения, выяснилось, что подчиненный переоценил как возможности предприятия, так и собственные возможности.

Разыгрываемая коммуникация происходит в тот момент, когда подчиненный поставил руководителя перед фактом уже произошедшего срыва обязательств по контракту. Обязательства все равно придется выполнять, но придется заплатить неустойку за срыв сроков.

Задачи тренинга. У играющего роль руководителя задача – вывести подчиненного из себя, вынудить на некорректное высказывание или действие, на проявление эмоций, а затем наказать за нарушение служебной этики. Разумеется, нельзя применять ненормативную или явно оскорбительную лексику, но можно применять сарказм, язвительность, «интеллигентное издевательство»

У играющего роль подчиненного задача — не поддаваться на провокативные высказывания, вести себя сдержанно и достойно, оставаться в границах служебной этики и не допустить ни эмоциональных всплесков, ни напряженного молчания.

Как только руководитель считает, что он вывел подчиненного из равновесия, он наказывает его, приказывая поднять вверх руку.

Дальше подчиненный продолжает разговоре одной поднятой вверх рукой.

После следующего промаха подчиненный оказывается вынужден поднять вверх обе руки. Затем встать со стула и стоять с поднятыми вверх руками. Таким образом, за эмоциональную невыдержанность подчиненный оказывается наказанным дискомфортом позы. Руководитель может язвительно высказываться и по поводу позы, и по поводу общего вида подчиненного, недовольного выражения лица и прочего.

Последнее наказание стоять на одной ноге с поднятыми вверх руками.

Каждое наказание приносит плюс один балл руководителю и минус один балл подчиненному.

Тренинг продолжается 5–7 минут. Затем следует перестановка участников со сменой партнера по тренингу и смена ролей.

В конце подведение итогов (разработано на основе книги В. К. Тарасова).

Тема 5. Выступления перед аудиторией.

Практическое задание

Изучите конкретную ситуацию, подготовьте выступление и ответьте на вопросы.

Представьте, что Вам предстоит провести занятие на курсах повышения квалификации.

Тема: «Проведение деловых переговоров». В качестве слушателей могут оказаться как люди, уже знакомые с изучаемой темой и ставящие себе целью узнать все нововведения в этой области, так и люди, впервые изучающие данную тему и ставящие себе цель изучить все важные моменты с самого начала и потренироваться в ведении трудных переговоров.

Подготовьте несколько фраз ознакомительной лекции так, чтобы решались следующие задачи:

- 1) вхождение в контакт и выстраивание мостика к основной теме;
- 2) анализ аудитории, на основании которого будет осуществляться отзеркаливание;
- 3) выбор подхода к ведению выступления на основе результата анализа и его реализация на примере одного тезиса из темы «деловые переговоры».

Возможно одновременное решение нескольких задач, например, для вхождения в контакт подойдет вопрос к аудитории и для проведения анализа тоже нужен, как минимум, один вопрос. Возможно, решение этих задач кто-то из студентов объединит.

Выступите с подготовленным материалом перед учебной аудиторией.

Затем обоснуйте ваш выбор подхода к изложению, ответив на вопросы в конце задания.

После выполнения упражнения преподаватель оценивает двумя отдельными оценками вхождение и контакт и ведение выступления с учетом выбранного подхода. Дополнительно оцениваются ответы на вопросы. Можно предложить слушающим поучаствовать в проведении оценки, при этом обязательна аргументация для обоснования ее справедливости.

Ответьте на вопросы

1. Какие приемы были представлены? Какой выбран подход?
2. Чем, по вашему мнению, объясняется выбор данного подхода?
3. Достигался ли раппорт во время выступления? Каковы его признаки?

Тема 6. Современные формы деловых коммуникаций

Практические задания

1. Как меняется поведение некоторых людей, когда они не видят своего собеседника?
2. Как можно выразить эмоции, если нет возможности жестиковать, изменять тон и выражение вашего лица не играет никакой роли?
3. Какие основные принципы следует соблюдать при электронной переписке?

4. Что вы знаете о золотом правиле нравственности?
5. Создайте текст слайда, сопровождающего выступление начальника службы управления персоналом ЗАО «Машхолдинг».

#### Тема 7. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций Тренинг «Совещание»

Разделитесь на пары для выполнения задания. Придумайте проблемную ситуацию, возникшую внутри некоторого предприятия, на котором (условно) работают оба участника совещания в качестве руководителей различных функциональных подразделений.

Проведите совещание в виде диалога, на котором исполняющий роль автора идеи о решении проблемы рассказывает о своем предложении, приводя аргументы в его защиту, а исполняющий роль слушателя сначала демонстрирует приемы рефлексивного слушания, а затем предлагает свой вариант решения и приводит аргументы в его защиту, критикуя первое предложение.

Завершить совещание можно решением провести сначала сравнительный расчет эффективности каждого предложения, после чего можно в будущем вернуться к вопросу выбора приемлемого варианта на другом совещании (или дать другое, соответствующее ситуации решение).

Продемонстрируйте подготовленное обсуждение перед группой.

Задание группе – оценить эффективность обратной связи и уровень возникшего взаимопонимания по критериям наличия в процессе эффективного слушания: выяснений; этичного отражения чувств; перефразирования и резюмирования.

Также оцениваются аргументы, приводимые каждым участником в защиту своего предложения.

Если каждый элемент эффективного слушания или сильный аргумент присутствует в полной мере, участники получают за него два балла, если частично (или слабый аргумент) – один балл, если этап пропущен участниками (или несостоятельный аргумент), – ноль баллов

Кроме того, нельзя допускать типичные ошибки в процессе слушания:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы, которые могут стать преградой для общения;
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы.

За допущенные ошибки назначаются штрафные баллы – за каждую ошибку минус один балл.

Подведите итоги, определив победителя.

#### Тема 8. Эффективность коммуникаций

##### Практические задания

Как можно оценить качество процессов обмена информацией, происходящих на предприятии ради увеличения производительности?

Можно ли оценить эффективность всей совокупности коммуникационных актов, способствующих повышению производительности на предприятии? На производственном участке? Какой из подходов к определению эффективности можно применить в данной ситуации? Почему?

Какие показатели эффективности можно применить для оценки качества процессов обмена информацией, происходящих на предприятии для увеличения производительности?

#### Тема 9. Управление коммуникациями

##### Практические задания

1. Прочитайте выдержку из книги известного специалиста в области связей с общественностью Фрэнка Джефкинса. Приведите другие примеры приемов PR в современной жизни и деятельности различных организаций.

Человечество всегда пыталось общаться и добиваться понимания. Еще до того как появились алфавиты, буквы и цифры, люди пользовались пиктограммами (примерами которых до сих пор являются китайские иероглифы). В пещерах первобытных людей, в которых они жили тысячи лет назад, можно увидеть настенные рисунки. Сообщения в виде картин располагаются и на таких древних строениях, как пирамиды, первые храмовые сооружения и пещеры в Зимбабве. Люди писали на глиняных табличках или на коже, пергаменте или папирусе.

Также можно утверждать, что священные книги основных мировых религий содержат в той или иной форме публичную рекламу, так как древние писцы именно с его помощью старались добиться понимания своих верований. Этот тип коммуникаций еще более древен, чем самые первые греческие или римские рекламные объявления, которые до нас дошли в виде обрывков, с сообщениями о продаже рабов или представлениях в Колизее.

Таким образом, у некоторых приемов публичной рекламы многовековая история. Сегодня в аэропортах мы можем различить авиакомпании по фирменной одежде их сотрудников и логотипам, а также униформе членов экипажа (пилотов, стюардов и стюардесс). Фирменный стиль каждой авиакомпании является четко выраженным и легко воспринимаемым. Мы можем отнести это к брендингу. Он объединяет такие элементы, как логотип, схема используемых цветов и их расположение относительно друг друга. Такой и должна быть коммуникация, поскольку позволяет нам видеть и сразу понимать, с кем мы имеем дело.

Однако эта идея настолько стара, что нам, возможно, потребовалось бы воспользоваться машиной времени и перенестись на много тысячелетий назад, чтобы обнаружить период, когда люди впервые начали всем этим пользоваться. Таким образом, публичная реклама – такое же старое явление, как и сама цивилизация

2. Прокомментируйте, почему именно эти, выделенные специалистом Андреем Мамонтовым слова, приведенные в книге «PR на 100%», наиболее точно характеризуют коммуникационную деятельность по связям с общественностью.

«Я всегда испытывал затруднение, пытаюсь кратко объяснить то, чем я занимаюсь. Когда меня спрашивали: "Что такое PR?" – У меня в памяти сразу всплывала масса трудных для понимания слов и определений, совершенно непонятных человеку неподготовленному и далекому от маркетинга и связей с общественностью. В итоге люди из вежливости делали вид, что поняли меня, хотя по их интонациям и выражению лица я видел, что они с трудом пытаются 'расшифровать' сказанное мной. Только проработав в PR семь лет, я нашел для себя простое и понятное описание связей с общественностью.

Вот оно: PR – это информировать, образовывать, вызывать доверие. С моей точки зрения, это определение не только простыми словами формулирует то, чем занимается публичная реклама, но и является руководством к тому, что и как должен делать хороший менеджер по PR, а главное – описывает этику поведения в профессии»<sup>1</sup>.

3. Прочитайте выдержку из статьи Тимоти Коллера «Истинные цели связей с инвесторами» и ответьте на вопрос: какие обстоятельства способствуют открытости коммуникаций с инвесторами, а какие препятствуют?

«Несмотря на то что после серии корпоративных скандалов и последовавших реформ в Соединенных Штатах и Европе наметилась тенденция к большей прозрачности, компании по-прежнему сами вольны решать, какую информацию раскрывать. Поэтому им необходимо сделать стратегический выбор: они либо действительно хотят сделать свою отрасль прозрачной, либо предоставляют лишь необходимый минимум информации.

В основном обязательному раскрытию подлежит малополезная информация самого общего характера. Гораздо более важной обычно оказывается информация, которую компании предоставляют по собственной инициативе, зачастую в ответ на прямые запросы инвесторов или по примеру лидера отрасли. Нефтегазовые компании, например, уже давно публикуют подробные отчеты о добыче и запасах углеводородного сырья по регионам, поскольку инвесторам особенно интересны эти данные. Фармацевтические компании

подробно информируют о своих успехах на каждой стадии исследований и разработки продуктов. Однако в большинстве отраслей требования к прозрачности менее четкие, и менеджеры должны делать свой выбор самостоятельно

...Вместе с тем излишняя открытость порой действительно играет на руку конкурентам компании, ее потребителям и поставщикам. Потребители, зная о прибыльности линейки продуктов, могут использовать эту информацию, чтобы выторговать более низкие цены. Но очень вероятно, что конкурентам, потребителям и поставщикам и так уже известно о вашем бизнесе гораздо больше, чем вы думаете. Кроме того, иногда большая прозрачность дает компаниям преимущество перед остальными. Например, конкуренты откажутся от дальнейшей борьбы, если компания оповестит рынок о создании новой технологии, которую другим участникам рынка будет сложно скопировать, нового продукта или производственного процесса, позволяющего ей уйти далеко вперед. Это, в свою очередь, приведет к росту котировок компании по сравнению с акциями конкурентов, что сделает ее еще более привлекательной в глазах потенциальных партнеров и ключевых сотрудников».

Критерии оценивания:

При оценивании уровня сформированности компетенций учитывается правильность решения, полнота ответа, используемые источники, структурированность ответа и владение терминологией, ответ на вопросы к задаче, выполнение заданий. Решение должно быть самостоятельным и полным. Ответы на вопросы должны быть развернутыми и аргументированными, выводы логичны и точно сформулированы.

Описание шкалы оценивания

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- правильно решил задачу;
- дал ответы на каждый из подвопросов, обосновав при этом ход своего решения;
- правильно выполнил все задания к задаче (при наличии);
- хорошо структурировал ответ, выбрал нужную информацию, отсеяв неинформативный материал;
- правильно использовал терминологию.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

- правильно решил задачу;
- дал краткие ответы на каждый из подвопросов, но при этом не обосновал ход своего решения;
- обосновал решение задачи, но оставил без внимания один из подвопросов задания, не раскрыл его;
- выполнил не все задания к задаче либо выполнил с ошибками (при наличии);
- подобрал материал, который не затрагивает темы задачи или не дает представление о позиции автора;
- использовал терминологию с ошибками.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дал ответ не на все подвопросы задания;
- дал ответ на все подвопросы, но большинство ответов необоснованные или ошибочные;
- не представил выполненного задания к задаче (при наличии);
- не смог сделать должные выводы на основе имеющегося материала;
- не использовал терминологию или использовал с ошибками.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- не решил задачу;
- дал крайне короткий ответ, решил некоторые пункты задачи, при этом никак не обосновал свое решение, не выполнил задания.

## **11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями**

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## 12. Лист регистрации изменений

| №<br>п/п | Содержание изменения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Реквизиты документа<br>об утверждении<br>изменения                             | Дата<br>введения в<br>действие<br>/изменения |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1.       | Утверждена и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016      | Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от «30» июня 2021 года | «30» июня 2021 года                          |
| 2.       | Актуализирована и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 | Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от «30» июня 2022 года | «30» июня 2022 года                          |
| 3.       | Актуализирована и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 | Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от «30» июня 2023 года | «30» июня 2023 года                          |
| 4.       | Актуализирована и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 | Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от 22.05.2024 г.       | 22.05.2024 г.                                |
| 5.       | Актуализирована и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 | Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от 22.05.2025 г.       | 22.05.2025 г.                                |