



ОДОБРЕНО

Решением  
Ученого совета ЧОУ ВО «МАЭУ»  
от «21» февраля 2018г.  
Протокол № 10

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ЧОУ ВО «МАЭУ»  
О.И. Циркова  
«21» февраля 2018г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(с внесенными изменениями и дополнениями, утвержденными решением  
Ученого совета (протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.)

#### **Направление подготовки**

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

**Направленность (профиль) образовательной программы  
«Региональное управление»**

является единой для всех форм обучения

Мурманск  
2018

**Деловые коммуникации:** Рабочая программа дисциплины /– Мурманск: ЧОУ ВО «МАЭУ», 2018 – 64 с.

**Деловые коммуникации:** Рабочая программа дисциплины по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» является единой для всех форм обучения. Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ПООП ВО по направлению и профилю подготовки.

© ЧОУ ВО «МАЭУ», 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение.....
2. Тематическое планирование.....
3. Содержание дисциплины курса.....
4. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся.....
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины....
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, необходимой для освоения дисциплины.....
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....  
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....

## I ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» предназначена для реализации Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и является единой для всех форм и сроков обучения.

### 1 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины модули), практики, предшествующие изучению данной дисциплины и формирующие аналогичные компетенции	Код компетенции	Объект логической и содержательной взаимосвязи		Код компетенции	Дисциплины (модули), практики, в последующих семестрах и формирующие аналогичные компетенции
		Дисциплина	Код компетенции		
Риторика	ОПК-4	Деловые коммуникации	ОПК-4	ОПК-4	Этика государственной и муниципальной службы Социальная реклама Учебная практика Производственная практика Производственная (преддипломная) практика
-	ПК-9		ПК-9	ПК-9	Производственная (преддипломная) практика
	ПК-24		ПК-24	ПК-24	Производственная (преддипломная) практика

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.17) входит в Блок Б1 базовой части.

### 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Таблица 1–Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Вид деятельности и проф. Задачи <sup>1</sup>	Планируемые результаты	Уровень освоения компетенции <sup>2*</sup>
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания,	<i>организационно-управленческая деятельность:</i> - участие в разработке социально ориентированных мер регулирующего	<i>Знать</i> основные теории и концепции взаимодействия людей в организации; <i>Уметь</i> анализировать	Пороговый

<sup>1</sup>Описываются задачи по видам деятельности, которые указываются в ФГОС по данному направлению (специальности) в соответствии с разделом IV «Характеристика профессиональной деятельности бакалавра (магистра / специалиста)».

<sup>2</sup> Каждый преподаватель прописывает этот раздел самостоятельно

	осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития;	коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; <i>Владеть</i> навыками деловых коммуникаций		
			<i>Знать</i> основные теории и концепции мотивации, групповой динамики, командообразования коммуникаций, <i>Уметь</i> организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; <i>Владеть</i> навыками деловых коммуникаций		Базовый
			<i>Знать</i> основные теории и концепции лидерства и управления конфликтами; <i>Уметь</i> разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность; <i>Владеть</i> навыками деловых коммуникаций		Продвинутый
ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	коммуникативная деятельность: -участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами государственного и муниципального управления; -участие в организации внутренних коммуникаций	<i>Знать</i> типы организационной культуры; <i>Уметь</i> диагностировать организационную культуру; <i>Владеть</i> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	Пороговый	
			<i>Знать</i> типы организационной культуры и методы ее формирования; <i>Уметь</i> выявлять сильные и слабые стороны организационной культуры;	Базовый	

			<p><u>Владеть</u> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	
			<p><u>Знать</u> типы организационной культуры и методы ее формирования;</p> <p><u>Уметь</u> разрабатывать предложения по совершенствованию организационной культуры</p> <p><u>Владеть</u> современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</p>	Продвинутый
ПК-24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p><b>исполнительно-распорядительная:</b> участие в обеспечении ведения делопроизводства и документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях; осуществление действий (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации; участие в составлении планов</p>	<p><b>Знать</b> - приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p><b>Уметь:</b> - применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p><b>Знать</b> - приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p><b>Уметь:</b> - определять приоритеты применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; -принимать участие в обеспечении ведения делопроизводства и документооборота в органах</p>	<p>Пороговый</p> <p>Базовый</p>

			<p>государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях;</p> <p>- осуществлять действия (административных процедур), обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Знать</p> <p>виды государственных решений и - приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</p> <p>Уметь:</p> <p>- определять приоритеты применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;</p> <p>-принимать участие в обеспечении ведения делопроизводства и</p>	<p>Продвинутый</p>
--	--	--	--	--------------------

			<p> документооборота в  органах  государственной  власти Российской  Федерации, органах  государственной  власти субъектов  Российской Федерации;  органах местного  самоуправления,  государственных и  муниципальных  предприятиях и  учреждениях,  политических партиях,  общественно-  политических,  некоммерческих и  коммерческих  организациях;  - осуществлять  действия  (административных  процедур),  обеспечивающих  предоставление  государственных и  муниципальных услуг в  соответствии с  законодательством  Российской Федерации;  - выделять в  деятельности органов  государственной  власти основные  потоки и процессы с  целью анализа  исполнения принятых  государственных  управленческих  решений и  моделировать  управление ими с  учетом их интеграции и  дальнейшего  совершенствования;  Владеть:  - технологиями,  приемами,  обеспечивающими  оказание  государственных и  муниципальных услуг  физическим и  юридическим лицам;  - навыками ведения  делопроизводства и  документооборота в  органах  государственной  власти Российской  Федерации, органах </p>	
--	--	--	---	--



			государственной власти субъектов Российской Федерации; органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно- политических, некоммерческих и коммерческих организациях	
--	--	--	---	--

Изучаемая дисциплина также дает частично знания и умения, которые позволят выпускнику по данному профилю выполнять частично обобщенные трудовые функции:

- ведение процедуры медиации в сфере государственного и муниципального управления, изложенные в профессиональном стандарте «Специалист в области медиации (медиатор)» (утв. приказом Минтруда России от 15.12.2014)

## II ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

**СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года**

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная**

### 1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час./зач.ед., форма контроля	Количество семестров
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем:</b>	<b>36</b>	<b>1</b>
В том числе:		
Лекции	<b>18</b>	
Практические занятия (ПЗ)	<b>18</b>	
Лабораторные работы (ЛР)		
Курсовое проектирование		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>36</b>	
<b>Вид промежуточной аттестации по семестрам (зачет, диф. зачет, экзамен) по семестру</b>	<b>Экзамен 36</b>	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/3</b>	

**СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года 6 мес.**

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная**

### 1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего час./зач.ед., форма контроля	Количество семестров
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем:</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
В том числе:		

Лекции	5	
Практические занятия (ПЗ)	5	
Лабораторные работы (ЛР)		
Курсовое проектирование		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>89</b>	
<b>Вид промежуточной аттестации по семестрам (зачет, диф. зачет, экзамен) по семестру</b>	<b>Экзамен 9</b>	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/3</b>	

## С О Д Е Р Ж А Н И Е Д И С Ц И П Л И Н Ы ( М О Д У Л Я )

### 3.1 Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

**СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года**

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная**

Наименование тем (разделов) дисциплины (модуля)	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
<b>Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>8</b>
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	2	-		-	2
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	1	1		4	6
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		<b>12</b>	<b>23</b>
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	2	1		4	7
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	2	2		4	8
Тема 2.3 Электронная коммуникация	2	2		4	8
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>	<b>9</b>	<b>12</b>		<b>20</b>	<b>41</b>
Тема 3.1 Этика делового общения	2	2		4	8
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	2		4	8
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2	2		4	8
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.	2	4		4	10
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	1	2		4	7
<b>Экзамен</b>					<b>36</b>

<b>ВСЕГО</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>36</b>	<b>108</b>
--------------	-----------	-----------	--	-----------	------------

**СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года 6 мес.**

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная**

Наименование тем (разделов) дисциплины (модуля)	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа	Всего час.
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
<b>Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации</b>					
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»				4	4
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	1			10	11
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>					
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	1			10	11
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	1			10	10
Тема 2.3 Электронная коммуникация		2		5	7
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>					
Тема 3.1 Этика делового общения		2		10	12
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	1			10	11
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.		1		10	10
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.				10	10
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	1			10	11
<b>Экзамен</b>					<b>9</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		<b>89</b>	<b>108</b>

### **3.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам**

#### **Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации**

##### **Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»**

Предмет изучения дисциплины. Основное содержание дисциплины. Характеристика публикаций зарубежных и отечественных авторов по вопросам деловых коммуникаций. Место и роль дисциплины в системе подготовки менеджера.

Изменения, происходящие в обществе в последние десятилетия и их отражение в мире профессионального труда. Потребность общества в профессионалах с различным уровнем и типом образования. Индивидуальные и профессиональные качества как ценность.

## **Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации**

Понятие «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс.

Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).

Новая коммуникативная стратегия. Функциональный подход в исследовании сущности массовой информации. Теория массового общества.

Критическая теория. Теория гегемонии массовой коммуникации. Теория эгалитарной массовой коммуникации.

Структурные направления в исследовании массовой коммуникации.

Современный социокультурологический подход к пониманию массовой информации. Концепция свободного потока информации. Бирмингемская школа методологического коллективизма. Культурологическая теория коммуникации. Теория коммуникативной компетентности. Теория минимального познания.

## **Раздел 2 Виды деловой коммуникации**

### **Тема 2.1 Коммуникативные каналы**

Массовые, локальные коммуникации, коммуникации среднего уровня. Внешние и внутренние коммуникации. Непосредственные (прямые). Опосредованные коммуникации. Активные и пассивные коммуникации. Случайные и организованные коммуникации.

Виды коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Офисные коммуникации. Конфликтные и протестные коммуникации. Уличные коммуникации.

Функции массовой коммуникации. Контроль за окружающей средой и предупреждение общества об опасностях. Корреляция элементов общества и среды. Сохранение и передача социально-культурного наследия.

Средства коммуникации. Несловесные (персональные, устные и др.) письменные (персональные, групповые и др.) средства коммуникации.

### **Тема 2.2 Искусство межличностного общения**

Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Структура межличностной коммуникации.

Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах. Способы воздействия в межличностной коммуникации. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

Личность в системе коммуникации. Различные подходы к определению структуры личности. Понятие языковой личности: вербально-семантический, лингво-когнитивный, мотивационные уровни. Параметры коммуникативной

личности: мотивационный, когнитивный, функциональный. Типы коммуникативной личности. Оценка коммуникативной личности: соотношение социальных и коммуникативных характеристик, индивидуальное и социальное.

Трудности межличностного общения. Нарушения общения и коммуникативные барьеры. Дефицитное общение. Одиночество. Отчужденность. Аномия.

Структурные компоненты коммуникации: адресант (коммуникатор), адресат (аудитория), сообщение (информация), код, канал, ситуация, реакция (эффективность).

### **Тема 2.3 Электронная коммуникация**

Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.

Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Диалог в сети. Типовое электронное письмо. Стили, жанры и жаргоны в Интернет. Особенности проведения конференций в Интернет. Этика при проведении чата. Основные техники постановки вопросов.

## **Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций**

### **Тема 3.1 Этика делового общения**

Понятие коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры: нравственные качества личности, нравственные требования к общению, нравственная социализация личности.

Виды и формы делового общения. Формальное (условное) и неформальное (светское, обыденное, бытовое) общение: общие черты и отличия. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (через пространственно-временную дистанцию) общение, их основные особенности.

Этические нормы и правила в невербальном и вербальном деловом общении. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия. Обобщающие «сигналы тела» для типичных ситуаций делового общения. Межнациональные различия невербального общения. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Жесты интервьюера при проведении собеседования с кандидатом на вакантную должность.

Выбор дистанции в деловом общении. Взаимное пространственное расположение в процессе общения.

Визуальный контакт. Значение визуального контакта.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Методы влияния на партнеров в процессе делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, я - высказывание), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение.

### **Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение**

Планирование программы деловых и межличностных отношений. Деловой, публицистический и научный стили коммуникации в деятельности менеджера.

Формы деловой коммуникации в труде менеджера. Письменные и устные коммуникации, их виды и специфика.

Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия. Интервью, его типы (оценочное, предоставление полномочий, инструктивное, консультирующее) и структура. Подготовка и проведение интервью.

Переговоры, торги, «круглые столы» в труде менеджера, их коммуникативная специфика. Технологии подведения партнёров к принятию решений. Специфика ведения переговоров с «трудными партнёрами».

Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающие речи. Презентационные речи и речи по случаю. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приёмы завоевания внимания аудитории.

Консультирование и телефонная коммуникация в работе менеджера. Психологические и этические нормы телефонного разговора. Специфика восприятия и понимания телефонных переговоров. Телефакс. Речевые клише и сигналы успеха. Психологические и манипулятивные техники телефонной коммуникации. Правила нейтрализации манипуляций. Завершение нежелательного звонка.

### **Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений**

Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

Принципы служебного этикета: правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение.

Методы коммуникативно-управленческого влияния: угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; техника убеждения.

Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.

### **Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе**

Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.

Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

Слагаемые психологического климата в коллективе: значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

### **Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации**

Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Основы этнической конфликтологии.

Особенности делового общения с иностранными партнёрами. Инструменты устной и письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнёрами. Специфика невербальных средств коммуникации в разных странах: немцы, французы, англичане, итальянцы, американцы, японцы и др.

Этикет деловых приёмов. Поздравления и соболезнования. Искусство комплимента в деловом общении. Психологические и этические особенности деловых приёмов, правила вручения подарков.

#### **IV ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

##### **4.1 Тематика рефератов работы (темы докладов/рефератов) ОПК-4**

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового дискурса.
3. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес – этикета.
7. Коммуникация в интернет с представителями разных культур.
8. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
9. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
10. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления

##### **ПК-9, ПК-24**

11. Бизнес – этикет. Национальная и культурная специфика.
12. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
13. Специфика телефонных переговоров.
14. Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом
15. Деловой этикет
16. Стили переговоров. Давление в переговорах и способы противостояния. Запрещенные приемы в переговорах.
17. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
18. Основные ошибки при проведении презентаций
19. Техника убеждения в переговорах.
20. Давление в переговорах и способы противостояния
21. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
22. Гендерный аспект в бизнесе.
23. Вербальные и невербальные коммуникации

##### **4.2 Вопросы для самостоятельной работы**

##### **Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации (ОПК-4)**

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации.
4. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации.

## **Раздел 2 Виды деловой коммуникации (ОПК-4)**

5. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
6. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
7. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
8. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
9. Расскажите о характеристиках внешней среды.
10. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
11. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
12. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
13. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
14. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
15. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
16. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
17. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
18. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
19. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
20. Какие способы передачи информации вы знаете?
21. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
22. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
23. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
24. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
25. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
26. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
27. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

## **Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций (ПК-9, ПК-24)**

28. Каковы основные функции деловой беседы?
29. Какие виды бесед вы знаете?
30. От чего зависит эффективность делового разговора?



31. Какие типы совещаний вы знаете?
32. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
33. Что представляет собой пресс-конференция?
34. С какой целью проводятся пресс-конференции?
35. В чем специфика проведения пресс-конференции?
36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
37. Что вы знаете о целях переговоров?
38. Как подготовиться к переговорам?
39. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
40. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
41. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
42. Каковы цели презентации?
43. Что значит подготовить презентацию?
44. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
45. Как сделать презентацию неординарным событием?
46. Каковы особенности презентации товара при продаже?
47. Какие бывают типы презентаций?
48. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
49. Что такое презентация с решением проблемы?
50. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?
51. Зачем нужна самопрезентация?
52. Как осуществить анализ личных целей?
53. Что значит проанализировать свой товар?
54. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?
55. Как осуществить знакомство? Как представиться?
56. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
57. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
58. Каковы признаки человека, закрытого для других?
59. Каковы преимущества человека, открытого для других?
60. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
61. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
62. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
63. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь?
64. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете?
65. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?
66. Как различается общение по направленности?
67. Какие типы взаимодействия вы знаете?
68. Что представляет собой общение как коммуникация?
69. Какова интерактивная функция общения?
70. Что представляет собой перцептивная функция общения?
71. В чем специфика познавательного общения?

72. В чем специфика убеждающего общения?
73. В чем специфика экспрессивного общения?
74. В чем специфика суггестивного общения?
75. В чем специфика ритуального общения?
76. Каковы основные характеристики делового общения?

## **V ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Основная литература*

1. Забузов, О.Н., Этика государственной и муниципальной службы: теория и кейсы : учебное пособие / О.Н. Забузов, С.А. Мельков, Н.Х. Ряжапов, А.С. Сушанский. — Москва : КноРус, 2018. — 305 с. — ISBN 978-5-406-05360-7. — URL:<https://book.ru/book/923522>
2. Юмашева, И.А., Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва : КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:<https://book.ru/book/942402>

### *Дополнительная литература:*

3. Блинов, А.О., Этика деловых отношений : учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — ISBN 978-5-406-05670-7. — URL:<https://book.ru/book/923520>
4. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.М. Григан, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко, Е.А. Репина, А.А. Моисеенко, А.И. Новицкая, К.Т. Пайтаева. — Электрон. текстовые данные. — Москва : КноРус, 2018. — 244 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-05690-5. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924246> — ЭБС BOOK.ru, по паролю
5. Шарков, Ф.И., Деловые коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. — Москва : КноРус, 2022. — 222 с. — ISBN 978-5-406-09819-6. — URL:<https://book.ru/book/943685>
6. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова. — Электрон. текстовые данные. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-05670-7. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/923520>

## **VI ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. [www.improvement.ru](http://www.improvement.ru) – «Организация Времени» – Портал о тайм-менеджменте в России
2. <http://www.c-culture.ru/> – Корпоративная культура
3. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp> – Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения
4. <http://www.hrm.ru/db/hrm/00A56992C4742F89C32569BC005C0284/category.html> – Ведущий портал о кадровом менеджменте

5. [http://www.elitarium.ru/2003/12/24/rol\\_konfliktov\\_vbiznesplanirovanii.html](http://www.elitarium.ru/2003/12/24/rol_konfliktov_vbiznesplanirovanii.html) -  
Центр дистанционного образования «Элитариум»
6. Типы конфликтных личностей – <http://psylist.net/uprav/tipkonlih.htm>
7. Стратегия письменных коммуникаций – <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html>

## **VII ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Консультант Плюс;

Программное обеспечение WinSL 8.1 RUS OLP NL AcdmcLegalization, 4HR-00399

Программное обеспечение WinPro 8.1 RUS OLP NL Acdmc, FQC-08171

Программное обеспечение Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition, 79P-04728

MyTest (свободно распространяемая)

AdobeAcrobatReader (свободно распространяемая)

Яндекс (свободно распространяемая)

## **VIII ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 402).

Комплект учебной мебели на 98 человек; оснащена электронным УМК по дисциплине, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 213) Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 4 этаж, ауд. 404) Комплект учебной мебели на 39 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран,

автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения индивидуальных консультаций по направлениям (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 301) Комплект учебной мебели на 4 человека; оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ»

Учебная аудитория для проведения групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 309) Комплект учебной мебели на 68 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 3 этаж, ауд. 305). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (20 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ». Программное обеспечение: электронный УМК; слайд-лекции, демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet. Программное обеспечение:

Учебная аудитория для выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 211) Комплект учебной мебели на 16 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебные пособия по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, лингафонное оборудование, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 212) Комплект учебной мебели на 29 человек; оснащена электронным УМК по дисциплинам, электронные учебники по дисциплинам в ЭБС, слайд-лекции, переносной мультимедийный видеопроектор, переносной демонстрационный экран, автоматизированное рабочее место преподавателя с программным обеспечением, доступ к сети Internet.

Помещение для самостоятельной работы (183025, Российская Федерация, Северо-Западный федеральный округ, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярной Правды, д.8, 2 этаж, ауд. 203). Автоматизированные рабочие места для обучающихся (18 мест), оснащенные лицензионным программным обеспечением, с выходом в локальную сеть ЧОУ ВО «МАЭУ», глобальную сеть Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО «МАЭУ».

## IX МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)\*

*В данном разделе указывают формы реализации интерактивной работы.*

### 9.1 План практических занятий

#### ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование темы(раздела) дисциплины (модуля)	Наименование практических занятий
<b>Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации</b>	
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	<i>Семинарское занятие 1 «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации»</i>
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>	
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	<i>Семинарское занятие 2 «Коммуникативные каналы»</i>
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	<i>Семинарское занятие 3 «Искусство межличностного общения»</i>
Тема 2.3 Электронная коммуникация	<i>Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»</i>
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>	
Тема 3.1 Этика делового общения	<i>Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»</i>
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	<i>Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение» Деловая игра 7 «Кораблекрушение»</i>
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	<i>Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Case Study-9. Практическое задание</i>
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.	<i>Семинарское занятие 10: «Проблемы межкультурной коммуникации.»</i>
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	<i>Тренинг 11 на «прочтение» невербальных сигналов.</i>

#### ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

Наименование темы(раздела) дисциплины (модуля)	Наименование практических занятий
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>	
Тема 2.3 Электронная коммуникация	<i>Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»</i>
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>	

## 9.2 План занятий по лабораторным работам

Не предусмотрен УП

### 9.3 План занятий в интерактивной форме

#### ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Наименование темы (разделов) дисциплины (модуля)	Форма реализации интерактивной работы	Лекции (час.)	Практические занятия (час.)	Лабораторные занятия (час.)	Самостоятельная работа (час.)	Всего час.
<b>Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации</b>	Круглый стол					
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»						
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Круглый стол Работа в группах		1		1	2
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>						
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	Круглый стол		1		1	2
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	Круглый стол		1		1	2
Тема 2.3 Электронная коммуникация	Работа в группах		1		1	2
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>						
Тема 3.1 Этика делового общения	Работа в группах		1		1	2
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	Круглый стол, Деловая игра		1		1	2
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	Case-study		1		1	2
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.	Круглый стол		1		1	2
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	Работа в группах, Тренинг		1		1	2

Всего			<b>9</b>		<b>9</b>	<b>18</b>
-------	--	--	----------	--	----------	-----------

### **ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная**

Наименование темы (разделов) дисциплины (модуля)	Форма реализации интерактивной работы	Лекции (час.)	Практические занятия (час.)	Лабораторные занятия (час.)	Самостоятельная работа (час.)	Всего час.
<b>Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации</b>						
Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»						
Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации						
<b>Раздел 2 Виды деловой коммуникации</b>						
Тема 2.1 Коммуникативные каналы						
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.						
Тема 2.3 Электронная коммуникация	Работа в группах		1		1	2
<b>Раздел 3 Этические основы деловых коммуникаций</b>						
Тема 3.1 Этика делового общения	Работа в группах		1		1	2
Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение						
Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.						
Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.						
Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации						
<b>Всего</b>			<b>2</b>		<b>2</b>	<b>4</b>

### **9.4 Описание показателей и критерии оценивания компетенций по текущему контролю**

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование темы	Формы контактной работы (лекции, практические, лабораторные, интерактивные и др.)	Форма контроля - показатели оценивания компетенции (наименование средств оценки по теме в соответствии с техн. картой: тестирование, контрольная работа, устный ответ, эссе, реферат и т.д.)	Критерии оценки в зависимости от уровня освоения компетенции (Пороговый, Базовый, Продвинутый) (в соответствии с техн. картой)		
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую	Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	лекции	устный ответ	Пороговый,		
				устный ответ	Базовый		
				доклад	Продвинутый		
		Тема 1.2 Коммуникация и общение как	лекции, практические занятия, интерактивные	доклад	Пороговый,		
				доклад, презентация,	Базовый,		
			переписку и поддерживать электронные коммуникации	ключевые категории теории коммуникации	занятия	реферат	Продвинутый
Тема 2.1 Коммуникативные каналы	лекции, практические занятия, интерактивные занятия					устный ответ,	Пороговый,
						доклад, презентация	Базовый,
						доклад, презентация	Продвинутый
Тема 2.2 Искусство межличностного общения.	лекции, практические занятия, интерактивные занятия					доклад	Пороговый,
						презентация	Базовый,
						презентация	Продвинутый
Тема 2.3 Электронная коммуникация	лекции, практические занятия, интерактивные занятия					устный ответ,	Пороговый,
						доклад, презентация	Базовый,
						доклад, презентация	Продвинутый
Тема 3.2 Деловые переговоры : подготовка и проведение	лекции, практические занятия, интерактивные занятия					доклад, презентация, деловая игра	Пороговый, Базовый, Продвинутый
Тема 3.5 Проблемы межкульту	лекции, практические занятия,					устный ответ,	Пороговый,
		Тренинг,	Базовый,				



		рной коммуникации	интерактивные занятия	реферат	Продвинутый
ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Тема 3.1 Этика делового общения	лекции, практические занятия, интерактивные занятия	устный ответ,	Пороговый,
				доклад, презентация	Базовый,
ПК-24	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	лекции, практические занятия, интерактивные занятия	доклад, презентация	Продвинутый
				Case-study	Пороговый,
				Case-study	Базовый,
		Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе	лекции, практические занятия, интерактивные занятия	Case-study	Продвинутый
				устный ответ,	Пороговый,
				доклад, презентация	Базовый,
				доклад, презентация	Продвинутый

## 9.5 Типовые задания для текущего контроля

### **Семинарское занятие 1 «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.

#### Темы докладов

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
6. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
7. Социологические и психологические модели коммуникации.

### **Семинарское занятие 2 «Коммуникативные каналы»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Каковы критерии классификации видов коммуникаций?
2. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов?

3. Проблема смысла в коммуникации.

4. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?

#### Темы докладов

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

### ***Семинарское занятие 3 «Искусство межличностного общения»***

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.

2. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.

3. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.

4. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.

5. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.

#### Темы докладов

1. Особенности межличностной коммуникации.

2. Критерии коммуникационной компетентности.

3. Стили межличностной коммуникации.

4. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

### ***Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»***

#### Темы докладов

1. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.

2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

### ***Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»***

#### Темы докладов

1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.

3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

## **Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение»**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.
2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).
3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.
4. Технологии ведения переговоров по телефону.

### Темы докладов

1. Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
2. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
3. Правила проведения делового разговора по телефону.

## **Деловая игра 7 «Кораблекрушение»**

**Цель:** исследование процесса принятия решения группой.

**Учит** эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

---

*Необходимое время:* 1,5—2 часа.

*Материалы:* Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

*Подготовка:* Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

*Процедура:* Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

---

### Описание конкретной ситуации

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача — классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

*Секстант.*

*Зеркало для бритья.*

*Десятилитровая канистра с водой.*  
*Противомоскитная сетка.*  
*Одна коробка с армейским рационом.,*  
*Карты Тихого океана.*  
*Плавательная подушка.*  
*Пятилитровая канистра с нефтью.*  
*Маленький транзисторный радиоприемник.*  
*Репеллент, отпугивающий акул.*  
*15 квадратных метров непрозрачного пластика.*  
*3 литра рома крепостью 50 градусов.*  
*10 метров нейлонового каната.*  
*Две коробки шоколада.*  
*Рыболовная снасть.*

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

*Методические рекомендации для достижения согласия группой:*

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически.

2. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.

3. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.

4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху при принятии решений. Не с нами — еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство и формирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы трансакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

*Приложение к игре «кораблекрушение»*

Согласно мнению «экспертов», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и помогающие выжить до прибытия спасателей, т. е. способные удовлетворить пищевой и оборонительный инстинкты. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение, так как трудно себе представить, что на веслах можно пройти 2000 км. Да и провизии на столь длительное путешествие нет. Следовательно, самыми важными являются средства сигнализации: зеркало для бритья и нефтегазовая смесь, так как они являются средствами сигнализации. Вторыми по значению являются вода и продукты питания. Предметы защиты стоят на третьем месте.

Ниже приводится краткая информация о значении каждого предмета для выживания:

1. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.

2. Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена денежной банкнотой и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей. Стоит на втором месте, так как по мере использования расходуется. Зеркало в этом плане нечто «вечное».

3. Канистра с водой. Без воды человек может прожить не более 5 дней.

4. Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.

5. Непрозрачный пластик. Используется для сбора дождевой воды и обеспечивает защиту от стихии.

6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.

7. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу. Да и среди присутствующих часто нет умеющих это делать.

8. Десять метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

9. Плавающая подушка. Если кто-то упадет за борт, она может служить спасательным средством (удовлетворение оборонительного инстинкта).

10. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.

11. Ром. Может использоваться в качестве антисептика при любых травмах. Пить нельзя, так как вызывает обезвоживание.

12. Транзисторный приемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика. Можно лишь узнать, что потерпевших ищут.

13. Карты Тихого океана. Бесполезны без дополнительных приборов. Важнее знать, где находятся спасатели.

14. Противомоскитная сетка. В центре океана нет mosquitos.

15. Секстант. Без хронометра и таблиц относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки средств сигнализации по сравнению с предметами поддержания жизни заключается в том, что без средств сигнализации почти нет средств быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без воды и пищи.

## **Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений**

### Темы докладов

1. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.
2. Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

### **Case Study 9. Практические задания**

Выполнение практических заданий будет связано с деятельностью определенной компании (предприятия, фирмы).

Вариант А - Компания, производящая продукты питания.

Вариант В - Компания, производящая косметическую продукцию.

Вариант С - Компания, выпускающая бытовую технику.

Вариант D - Телекоммуникационная компания.

*Практическое занятие № 1 Корпоративные коммуникации и PR.*

1. В соответствии с вариантом (А, В, С, D) смоделируйте вымышленную компанию и представьте ее.

2. Дайте общие сведения о ней. Какую продукцию она выпускает? Каково ее месторасположение? Имеет ли она представительства или производство в других регионах, странах? Кто ее партнеры, посредники, потребители?

3. Почему Вашей компании необходимы корпоративные коммуникации? Приведите примеры значения корпоративных коммуникаций для Вашей компании.

4. Проанализируйте письмо, известное как «Декларация принципов», которое Айви Ли направил редакторам газет в начале своей PR-деятельности. Почему было написано это письмо? Какие задачи ставятся перед PR-службой?

### Декларация принципов

Это — не секретная пресс-служба. Вся наша работа ведется открыто. Мы нацелены на выдачу новостей. Но мы — не рекламное агентство. Если Вы считаете, что какой-то из наших материалов подошел бы больше Вашей коммерческой службе, не используйте его. Наши материалы — достоверны. Можно узнать дополнительные детали по любому из освещаемых вопросов, мы с радостью можем предоставить возможность любому редактору непосредственно проверить истинность любого положения из упомянутых фактов. По требованию любого редактора будет дана истинно полная информация о тех, от чьего имени распространялась статья. Если быть кратким, то наш план заключается в том, чтобы откровенно и открыто от имени деловых кругов и общественных институтов предоставлять прессе и общественности незамедлительную и точную информацию по предметам, представляющим для общественности ценность и интерес. Корпорации и общественные институты выпускают большое количество материалов, в которых теряются элементы новизны. Тем не менее, для общественности так же важно получить эти новости, как и для самих организаций распространить их. Я выпускаю только те материалы, каждую деталь которых я охотно помог бы проверить любому редактору. Я всегда к Вашим услугам и в состоянии предоставить Вам полную информацию по любой проблеме, упомянутой в моем письме.

### *Практическое занятие № 2 Корпоративная идентичность*

- Какие цели преследует корпоративная идентичность?
- Почему важен эстетический вид исходящей коммуникации?
- Перечислите, на каких объектах и носителях можно увидеть корпоративный дизайн компании, созданной Вами к практическому занятию № 1.
- Представьте элементы корпоративного дизайна смоделированной Вами компании и образцы ее деловой документации.

### *Практическое занятие № 3 Коммуникационная политика организации*

Одним из направлений корпоративных коммуникаций является взаимодействие с потребителями.

- Почему важно правильно реагировать на замечания потребителей?
- Как следует отвечать на жалобы и замечания?
- Ваша компания получила письмо (раздаточный материал) от потребителя. Составьте на него ответ.

### *Практическое занятие № 4 Масс-медиа коммуникации*

Исходя из профиля компании (смоделированной Вами к практическому занятию № 1) напишите, на какие целевые группы направлены ее корпоративные коммуникации. Какие средства массовой информации (пресса, радиокomпании, телепередачи) наиболее интересны для Вашей компании.

Приведите примеры, какие материалы Вы могли бы подготовить для прессы?

Что необходимо учитывать в работе со СМИ?

Возьмите один из выпусков ежедневной деловой или общественно-политической газеты («Ведомости», «Коммерсант», «Известия», «Российская газета» и др.), найдите в нем и подпишите такие жанры, как: репортаж, интервью, заметка, обозрение, отчет, комментарий.

### *Практическое занятие № 5 Планирование PR-кампании*

Подготовьте план PR-кампании для урегулирования одной из проблем или достижения заданной цели. В процессе подготовки используйте материал «Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики».

План PR-кампании включает:

- Выделение проблемы. Общее описание проблемной ситуации: причины, вовлеченные группы, позиция организации, история развития событий и препятствие к достижению целей.
- Стратегические цели PR-кампании. Цели следует разбить на подцели. Сформулировать предложения по достижению целей.
- Сроки проведения PR-кампаний. Как долго будет длиться кампания? Необходимо определить общие сроки, периоды пиков и ослабления активности.
- Какие финансовые средства необходимы для данной PR-кампании? Определение бюджета PR-кампании на определенный срок, распределение средств с учетом пиков активности.

- Выявление целевой аудитории: определение социологических и психологических особенностей тех категорий, на которые направлена PR-кампания.
- План PR-мероприятий. Какие мероприятия будет включать в себя эта кампания? Конкретные сроки и исполнители. Что и в каких направлениях коммуникаций Вы будете предпринимать?
- Методы оценки результатов. Как определить, достигнуты ли цели, и в какой степени?

### ***Семинарское занятие 10: «Проблемы межкультурной коммуникации.»***

#### Тема докладов

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

### ***Тренинг 11 на «прочтение» невербальных сигналов.***

#### *Упражнение "Подстройка по невербальным признакам"*

Заготовьте заранее 6 карточек с невербальными характеристиками: «поза», «жесты», «дыхание», «громкость голоса», «высота голоса», «скорость речи».

Участвуют 3 партнера.

1. Партнеры А и В беседуют на произвольную тему. Партнер С показывает партнеру А одну из указанных 6 карточек, и А меняет в своем поведении ту характеристику, которая указана на ней.
2. Партнер В должен заметить это и подстроиться под изменения А, т. е. изменить у себя ту же характеристику.

#### *Упражнение "Развитие остроты визуального восприятия"*

Участвуют двое.

1. Партнер А раскладывает на столе в произвольном порядке 10-12 мелких предметов (ручки, карандаши, книги и т. д.).
2. В течение 20 секунд партнер В внимательно смотрит на них, как бы «фотографируя» взглядом. Затем отворачивается.
3. Партнер А слегка меняет расположение предметов (так, чтобы получилось 5-7 незначительных отличий).
4. Партнер В поворачивается. Его задача — найти отличия и привести предметы в первоначальный порядок.
5. Партнеры меняются местами.

#### *Упражнение "Развитие остроты аудиального восприятия"*

Участвуют трое.

1. Партнер А (калибрующий) закрывает глаза и готовится к восприятию. В и С, меняя свое положение в пространстве (т. е. переходя с место на место) по очереди



издают один и тот же звук (например, щелчок пальцами или хлопок ладонями), каждый раз называя свое имя. Важно, чтобы В и С каждый раз воспроизводили звук одинаково.

2. Когда А найдет разницу в звучании В и С (т. е. откалибрует их), они прекращают называть свои имена и начинают воспроизводить звуки в произвольном порядке. А, основываясь на произведенной калибровке, сам называет имя источника звука. Если А ошибается, ему нужно дать знать об этом. Если А ошибается очень часто, следует вернуться к шагу 1 и повторить калибровку.

3. После 6 правильных ответов (подряд) А дает обратную связь о том, какие различия (громкость звука, высота, и т. д.) он использовал для калибровки В и С.

4. Участники меняются местами.

#### *Упражнение "Развитие остроты кинестетического восприятия"*

Инструкция такая же, как в предыдущем упражнении, за исключением замены аудиального стимула на кинестетический (касание ладонью плеча, пальцем ладони и т.д.).

### **9.6 Особенности организации и содержания учебного процесса по дисциплине (модулю)**

*При необходимости*

**\* - Данный раздел предназначен для преподавателя**

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 1– Результаты освоения компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Дисциплины (модули), практики, при изучении которых формируется данная компетенция*	Этапы формирования компетенции в рамках данной дисциплины (наименование тем)
<i>ОПК-4</i>	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Этика государственной и муниципальной службы Социальная реклама Учебная практика Производственная практика Производственная (преддипломная) практика	Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»
			Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации
			Тема 2.1 Коммуникативные каналы
			Тема 2.2 Искусство межличностного общения.
			Тема 2.3 Электронная коммуникация
			Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение
			Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации
<i>ПК-9</i>	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации		Тема 3.1 Этика делового общения
			Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.
			Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе.
<i>ПК-24</i>	Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам		

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2 – шкала оценивания

Код и наименование	Планируемые результаты освоения	Уровень освоения компетенции	Показатели оценивания компетенции (перечень необходимых)	Критерии оценивания компетенции
--------------------	---------------------------------	------------------------------	--	---------------------------------

\* Указываются дисциплины (модули), практики, читаемые в предыдущих семестрах (см. учебный план)

компетенции	дисциплины (модуля)		заданий)		Экзамен*
			Теоретические вопросы (№ или от ... до)	Практические задания (№ или от ... до)	
ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать	Пороговый уровень	1-4; 7-9; 16-26; 29-36; 41-48	–	Пороговый уровень «3» – от 10 до 20 б.
		Базовый уровень			
		Продвинутый уровень			
Уметь	Пороговый уровень	–	1-4	Базовый уровень «4» – от 21 до 30 б.	
	Базовый уровень				
	Продвинутый уровень				Продвинутый уровень «5» – от 31 до 40 б.
Владеть	Пороговый уровень	–	6-7, 11		
	Базовый уровень				
	Продвинутый уровень				
ПК-9 способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации формирования	Знать	Пороговый уровень	5-6; 10-15; 27-28 37-40	–	Пороговый уровень «3» – от 10 до 20 б.
		Базовый уровень			
Уметь	Пороговый уровень	–	5, 8, 9, 10	Базовый уровень «4» – от 21 до 30 б.	
	Базовый уровень				

\* Итоговая оценка за экзамен, дифференцированный зачет выставляется по среднему баллу, отражающему уровень освоения компетенций

общественного мнения  <i>ПК-24</i> Владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам		Продвинутый уровень			Продвинутый уровень «5» – от 31 до 40 б.
	Владеть	Пороговый уровень  Базовый уровень  Продвинутый уровень	–	–	

### 3 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации (см. показатели оценивания компетенции, таблица 2)

– Перечень теоретических вопросов по уровням и по результату освоения дисциплины «Знать»:

1. Понятие общения: функции, виды, специфика формального и неформального общения.
2. Сущность этики деловых отношений.
3. Основные принципы психологии и этики деловых отношений.
4. Психология личности, факторы, влияющие на поведение людей.
5. Этика и социальная ответственность менеджера
6. Миссия, корпоративные ценности и культура организации.
7. Основные модели и стили делового общения.
8. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Деструктивные формы коммуникации, провоцирующие непонимание и защиту.
12. Виды речевой информации, возможные ошибки в её понимании.
13. Слушание, его виды и специфика.
14. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
15. Основные приёмы эффективного слушания.
16. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
17. Вербальные, невербальные и физиологические сигналы лжи и умение их «считывать».
18. Основные сенсорные каналы и их роль в деловом общении.
19. Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.
20. Экспрессивный репертуар человека и его интерпретация.
21. Паралингвистические и экстралингвистические особенности речи менеджера.

22. Невербальные сигналы утечки информации. Конгруэнтность.
23. Произвольные и непроизвольные реакции «языка тела».
24. Психологическая подстройка к партнёру: приёмы и технологии.
25. Коммуникативные и психогеометрические типы деловых партнёров, специфика взаимодействия с ними.
26. Стратегии взаимодействия и их зависимость от психотипа делового партнёра и его мотивации.
27. Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.
28. Деловые совещания в труде менеджера.
29. Телефонная коммуникация и её особенности.
30. Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.
31. Презентации, виды презентаций, их подготовка и проведение.
32. Презентация коммерческого предложения.
33. Презентационные умения и конкурентоспособность менеджера.
34. Организация и особенности проведения дискуссионных форм делового общения: спор, полемика, дискуссия, симпозиум.
35. Особенности проведения пресс-конференций и брифингов.
36. Публичные выступления (речи, информация, сообщение, лекция, доклад) в труде руководителя, их виды и специфика.
37. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации: особенности, возможности, перспективы.
38. Дистанция, её виды и возможности влияния на партнёра. Проблемы дистанцирования.
39. Коммуникативные стратегии для достижения успеха при взаимодействии.
40. Установление контакта и проблемы первого впечатления.
41. Приёмы манипулирования в деловом взаимодействии менеджера.
42. Значение и виды обратной связи в деловом общении.
43. Корпоративный имидж и репутация фирмы.
44. Имидж менеджера, виды, назначение, пути формирования.
45. Деловой стиль письменной коммуникации.
46. Научный стиль и его особенности в труде менеджера.
47. Деловое взаимодействие с иностранными партнёрами.
48. Интервью, мониторинг, экспресс-анализ эффективности внутрифирменных коммуникаций.

– Перечень практических заданий по уровням и по результату освоения дисциплины «Уметь»:

*Семинарское занятие 1 «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации»*

*Семинарское занятие 2 «Коммуникативные каналы»*

*Семинарское занятие 3 «Искусство межличностного общения»*

*Практическое занятие 4 «Электронная коммуникация»*

*Семинарское занятие 5 «Этика делового общения»*

*Доклады по теме 8: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений*  
*Case Study-9. Практическое задание*  
*Семинарское занятие 10: «Проблемы межкультурной коммуникации.»*

- Перечень практических заданий по уровням и по результату освоения дисциплины «Владеть» *(при необходимости)*:

*Семинарское занятие 6 «Деловые переговоры: подготовка и проведение»*

*Деловая игра 7 «Кораблекрушение»*

*Тренинг 11 на «прочтение» невербальных сигналов.*

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования, описание шкал оценивания**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен.

Критерии выставления оценок на экзамене:

**«отлично»** – ответы на вопросы экзаменационного билета подготовлены обучающимся полностью и самостоятельно; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; умеет выделять существенные признаки, свойства объекта, абстрагируясь от второстепенных.

Ответы на дополнительные вопросы полные, обстоятельные, аргументированные, высказываемые положения подтверждены конкретными примерами. Практическое задание выполнено по стандартной или самостоятельно разработанной методике в полном объеме: с подробными пояснениями, сделаны полные аргументированные выводы;

**«хорошо»** – обучающийся ответил на все вопросы экзаменационного билета, точно дал определения и понятия. Затрудняется подтвердить теоретически положения практическими примерами. Практическое задание выполнено по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.

Обучающимся выполнено 75% заданий или при выполнении 100% заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал хорошие знания по предмету и владение навыками систематизации материала; ответы полные, обстоятельные, но неподтвержденные примерами; проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; показывает достаточную общетеоретическую подготовку, допуская погрешности в использовании терминологического аппарата.

**«удовлетворительно»** – обучающимся допущены ошибки в аргументации ответа на теоретический вопрос; показаны удовлетворительные знания по предмету. Обучающийся правильно ответил на все дополнительные вопросы, но с недостаточно полной аргументацией и не выполнил практическое задание, или выполнил не менее 50% практического задания.

**«неудовлетворительно»** – обучающийся не смог ответить на теоретический вопрос; не справился с заданием или выполнено менее 50% практического задания; на дополнительные вопросы не ответил.

## БИЛЕТЫ

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №1

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Этика и социальная ответственность менеджера
- 2 Имидж менеджера, виды, назначение, пути формирования.
- 3 Задание

«Переведите» наукообразные фразы:

- *Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.*

- *Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).*



УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №2

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Миссия, корпоративные ценности и культура организации.
- 2 Корпоративный имидж и репутация фирмы.
- 3 Задание

*Эвфемизмы* – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №3

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Основные модели и стили делового общения.
- 2 Значение и виды обратной связи в деловом общении.
- 3 Задание

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №4

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения.
- 2 Приёмы манипулирования в деловом взаимодействии менеджера.
- 3 Задание

Прокомментируйте ошибки в выражениях:

*криминальное преступление,*

*свободная вакансия,*

*прейскурант цен,*

*памятный сувенир,*

*будущие перспективы,*

*смелый риск,*

*первая премьера,*

*моя автобиография,*

*первое боевое крещение,*

*хронометраж времени.*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №5

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Вербальные и невербальные средства общения.
- 2 Установление контакта и проблемы первого впечатления.
- 3 Задание

Устраните многословие в выражениях:

*каждая минута времени,*

*отступить назад,*

*в декабре месяце,*

*впервые познакомиться,*

*завещать в наследство,*

*в летний период времени,*

*ошибочное заблуждение.*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №6

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

1. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
2. Коммуникативные стратегии для достижения успеха при взаимодействии.
3. Задание

Проспрягайте глаголы *понять*, *начать*, *принять* в прошедшем времени, а глагол *хотеть* – в настоящем времени.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №7

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Деструктивные формы коммуникации, провоцирующие непонимание и защиту.
- 2 Дистанция, её виды и возможности влияния на партнёра. Проблемы дистанцирования.
- 3 Задание  
Просклоняйте существительные: *выборы, средства*.  
Просклоняйте словосочетания: *127 человек, 8 марта, сколько рублей*.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №8

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Виды речевой информации, возможные ошибки в её понимании.
- 2 Организация пространственной среды для эффективной коммуникации: особенности, возможности, перспективы.

3 Задание

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

*яблоко раздора,*

*сизифов труд,*

*гордиев узел*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

По дисциплине Деловые коммуникации  
Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»  
Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Слушание, его виды и специфика.
- 2 Публичные выступления (речи, информация, сообщение, лекция, доклад) в труде руководителя, их виды и специфика.
- 3 Задание  
Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:  
*авгиевы конюшни,*  
*играть первую скрипку,*  
*поставить на карту*



УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №10

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
- 2 Особенности проведения пресс-конференций и брифингов.
- 3 Задание

Перечислите «вредные привычки» слушания.

Каковы внешние помехи слушания?

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №11

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Основные приёмы эффективного слушания.
- 2 Организация и особенности проведения дискуссионных форм делового общения: спор, полемика, дискуссия, симпозиум.
- 3 Задание

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но... .*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №12

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
- 2 Презентационные умения и конкурентоспособность менеджера.
- 3 Задание

Прокомментируйте ошибки в выражениях:

*криминальное преступление,*

*свободная вакансия,*

*прейскурант цен,*

*памятный сувенир,*

*будущие перспективы,*

*смелый риск,*

*первая премьера,*

*моя автобиография,*

*первое боевое крещение,*

*хронометраж времени.*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №13

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Вербальные, невербальные и физиологические сигналы лжи и умение их «считывать».
- 2 Презентация коммерческого предложения.
- 3 Задание

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №14

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Основные сенсорные каналы и их роль в деловом общении.
- 2 Презентации, виды презентаций, их подготовка и проведение.
- 3 Задание

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

*авгиевы конюшни,*

*играть первую скрипку,*

*поставить на карту*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №15

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.
- 2 Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.

3 Задание

Прокомментируйте ошибки в выражениях:

*криминальное преступление,*

*свободная вакансия,*

*прейскурант цен,*

*памятный сувенир,*

*будущие перспективы,*

*смелый риск,*

*первая премьера,*

*моя автобиография,*

*первое боевое крещение,*

*хронометраж времени.*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №16

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Экспрессивный репертуар человека и его интерпретация.
- 2 Телефонная коммуникация и её особенности.
- 3 Задание

Устраните многословие в выражениях:

*каждая минута времени,*

*отступить назад,*

*в декабре месяце,*

*впервые познакомиться,*

*завещать в наследство,*

*в летний период времени,*

*ошибочное заблуждение.*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №17

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1) Паралингвистические и экстралингвистические особенности речи менеджера.
- 2) Деловые совещания в труде менеджера.
- 3) Задание

«Переведите» наукообразные фразы:

- *Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.*

- *Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).*



УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №18

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Невербальные сигналы утечки информации. Конгруэнтность.
- 2 Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.
- 3 Задание  
Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.
- Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

*(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)*

Билет №19  
По дисциплине Деловые коммуникации  
Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»  
Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Произвольные и непроизвольные реакции «языка тела».
- 2 Стратегии взаимодействия и их зависимость от психотипа делового партнёра и его мотивации.
- 3 Задание

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.
3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.
4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.
5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.
6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.
7. Правда – это \_\_\_\_\_.
8. Власть – это \_\_\_\_\_.
9. Успех – это \_\_\_\_\_.
10. Счастье – это \_\_\_\_\_.
11. Любовь – это \_\_\_\_\_.
12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.
13. Размышление – это \_\_\_\_\_.
14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №20

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Психологическая подстройка к партнёру: приёмы и технологии.
- 2 Коммуникативные и психогеометрические типы деловых партнёров, специфика взаимодействия с ними.
- 3 Задание

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

*Чем пахнет слово «участвовать»?* \_\_\_\_\_

*Каково на ощупь число «семь»?* \_\_\_\_\_

*Какой вкус у голубого цвета?* \_\_\_\_\_

*Как выглядит идея свободы?* \_\_\_\_\_

*Какая форма у вторника?* \_\_\_\_\_

*Каков вкус радости?* \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №21

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

1 Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.

2 Деловые совещания в труде менеджера.

3 Задание

«Переведите» наукообразные фразы:

- *Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.*

- *Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

Билет №22

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Стратегии взаимодействия и их зависимость от психотипа делового партнёра и его мотивации.
- 2 Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.

3 Задание

Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.
- Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

*(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №23

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.
- 2 Презентация коммерческого предложения.
- 3 Задание

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №24

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 1 Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.
- 2 Презентации, виды презентаций, их подготовка и проведение.
- 3 Задание

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

*авгиевы конюшни,*

*играть первую скрипку,*

*поставить на карту*

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой

---

Билет №25

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Курс \_\_\_\_\_ Семестр \_\_\_\_\_

- 4 Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.
- 5 Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.

6 Задание

Прокомментируйте ошибки в выражениях:

*криминальное преступление,*

*свободная вакансия,*

*прейскурант цен,*

*памятный сувенир,*

*будущие перспективы,*

*смелый риск,*

*первая премьера,*

*моя автобиография,*

*первое боевое крещение,*

*хронометраж времени.*