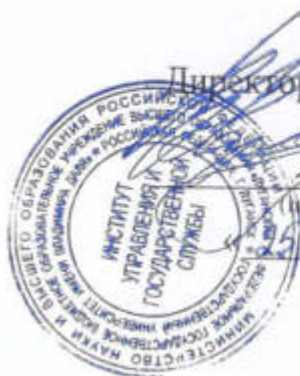


Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

» 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В
УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ»

По направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
Профиль подготовки «Управление персоналом»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом» по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом – ____ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 955 с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат наук по государственному управлению, старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Авдеева В.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории
«20» 02 2023 года, протокол № 13

Заведующий кафедрой
Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № _____  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы
«12» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи:

приобретение студентами знаний в области теории и практики деловых коммуникаций,

формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят студентам осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловых коммуникаций,

овладение студентами навыков по разрешению конфликтов в деловых отношениях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.24). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

основных категорий экономической науки; основных приемов и методов коммуникации; специфики документационного обеспечения деловых коммуникаций; основ современных технологий организации деловых коммуникаций; основных типологий организационной культуры по различным дифференциальным признакам;

умения:

разбираться в закономерностях экономического развития; решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; использовать современные средства коммуникации при деловом общении; анализировать структуру, принципы и механизмы функционирования организационной культуры;

навыки:

использования экономических знаний; коммуникации на русском и иностранном языках, построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации, ведения деловых переговоров и дискуссий, деловых совещаний и собраний; способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат); методиками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Русский язык в профессиональной коммуникации»,

«Экономическая теория», «История экономических учений», «Основы социологии и социология труда», служит основой для дисциплин «Менеджмент», «Маркетинг», «Управление персоналом».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ПК-4.1. Владеет техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры.	знать: современную теоретическую концепцию культуры речи, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста; уметь: использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь; владеть: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры.
ПК-4 Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным поведением и деловой коммуникацией	4.1. Осуществляет планирование и организацию деловой коммуникации, используя разнообразные инструменты и подходы в зависимости от целей и аудитории	знать: коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения; уметь: оценивать степень эффективности общения и определять причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя

		собственные речевые ошибки; владеть: устными и письменными речевыми жанрами; принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов; аргументированным изложением собственной точки зрения.
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед))	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:			
Лекции	36	18	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	18	10	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	54	80	100
Форма аттестации	зачет	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Дисциплина изучается в 3 семестре.

Тема 1. ДЕЛОВЫЕ И ПУБЛИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИЯ КАК НАУКА

Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые и публичные коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.

Тема 2. ДЕЛОВЫЕ И ПУБЛИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ПРОЦЕСС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Деловые и публичные коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Каналы коммуникации, коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

Тема 3. ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ ДЕЛОВЫХ И ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации: психологические типы К.Г.Юнга; акцентуации характера.

Тема 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ИМ

Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Управление деловым общением.

Тема 5. ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.

Тема 6. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.

Тема 7. САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ

Основные принципы самопрезентации. Природная и искусственная самопрезентация. Этапы подготовки самопрезентации: исследование аудитории, планирование, подготовка и проведение самой презентации. Собеседование, как форма самопрезентации.

Тема 8. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЭТИКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННЫХ

Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным руководителем»

Тема 9. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ И ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ (ДИСТАНЦИОННОЕ ОБЩЕНИЕ)

Этикет письменной деловой речи. Этикет электронных коммуникаций. Этические нормы телефонного разговора.

Тема 10. КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ (PR)

Основные правила установления и поддержания связей с общественностью. Использование методов связей с общественностью в современном бизнесе. Управление связями с общественностью на предприятии (в организации). Специальные мероприятия в системе связей с

общественностью.

Тема 11. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВЫХ И ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Понятие конфликта, его структура и типы. Социальные конфликты, их природа и сущность. Стратегия и тактика поведения в конфликте, общение в конфликтных ситуациях. Методика преодоления конфликтов. Управление конфликтами и стрессами.

Тема 12. МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ

Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Тема 13. ПРАВИЛА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики

Тема 14. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.

Тема 15. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.

Тема 16. НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Деловая культура США. Деловая культура Великобритании. Деловая культура Франции. Деловая культура Германии. Деловая культура Китая. Деловая культура Японии

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Деловые и публичные коммуникация как наука	2	1	

2.	Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия	2	1	
3.	Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций	2	1	
4.	Деловое общение и управление им	2	1	0,5
5.	Вербальное общение	2	1	0,5
6.	Невербальное общение	2	1	0,5
7.	Самопрезентация	4	1	0,5
8.	Основные элементы этики взаимоотношений руководителя и подчиненных	4	1	0,5
9.	Этикет деловых и публичных коммуникаций (дистанционное общение)	2	1	0,5
10.	Коммуникации в сфере связей с общественностью (PR)	2	1	0,5
11.	Конфликты в деловых и публичных коммуникациях	2	1	0,5
12.	Манипуляции в общении	2	1	
13.	Правила деловых отношений	2	1	
14.	Этикет делового человека	2	1	
15.	Этикет деловых отношений	2	1	
16.	Национально-культурные особенности делового общения	2	1	
Итого:		36	18	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Деловые и публичные коммуникация как наука	2	1	
2.	Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия	2	1	
3.	Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций	2	1	
4.	Деловое общение и управление им	2	1	0,5
5.	Вербальное общение	2	1	0,5
6.	Невербальное общение	2	1	0,5
7.	Самопрезентация	4	1	0,5
8.	Основные элементы этики взаимоотношений руководителя и подчиненных	4	1	0,5
9.	Этикет деловых и публичных коммуникаций (дистанционное общение)	2	1	0,5
10.	Коммуникации в сфере связей с общественностью (PR)	2	1	0,5
11.	Конфликты в деловых и публичных коммуникациях	2	1	0,5

12.	Манипуляции в общении	2	1	
13.	Правила деловых отношений	2	1	
14.	Этикет делового человека	2	1	
15.	Этикет деловых отношений	2	1	
16.	Национально-культурные особенности делового общения	2	1	
Итого:		18	10	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Сущность общения, классификация видов.	Подготовка доклада и презентации Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	4	5
2.	Основные принципы и категории общения.	Подготовка доклада и презентации Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	4	5
3.	Формы межличностного общения.	Подготовка доклада и презентации Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	4	6
4.	Барьеры общения.	Анализ Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и	3	4	6

		промежуточному контролю знаний			
5.	Формы деловой беседы.	Реферат Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	4	6
6.	Этапы деловой беседы.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
7.	Психологические приемы расположения собеседника.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
8.	Консультация как форма делового взаимодействия.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
9.	Понятие и виды служебных совещаний.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
10.	Этапы проведения совещания.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям.	3	5	6

		Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний			
11.	Основные принципы проведения оперативного совещания.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
12.	Структура протокола служебного совещания.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
13.	Презентация и ее виды.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
14.	Тактика ведения деловых переговоров.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	3	5	6
15.	Размещение участников переговоров за столом.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	4	5	6

16.	Стратегии ведения переговоров.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	4	5	6
17.	Национальные особенности ведения переговоров.	Рефераты и доклады по теме Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний	4	5	6
Итого:			54	80	100

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям

и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Экзамен	Характеристика знания предмета и ответов
отлично	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в

	ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Кузьминова, И. В. Щербакова. - Москва : Директ-Медиа, 2022. - 96 с. - ISBN 978-5-4499-3343-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2143987> (дата обращения: 31.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1280453> (дата обращения: 01.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Долгова, И. В. Деловая этика : практикум / И. В. Долгова. - Москва : Издательство МГТУ им. Баумана, 2019. - 96 с. - ISBN 978-5-7038-5037-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2164341> (дата обращения: 01.08.2024). – Режим доступа: по подписке..

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01913-9>. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133532> (дата обращения: 01.08.2024). – Режим доступа: по подписке..

3. Сурикова, Т. И. Лингвистические основы деловой коммуникации : учебник / Т.И. Сурикова, В.И. Коньков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1062745. - ISBN 978-5-16-018925-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2074337> (дата обращения: 01.08.2024). — Режим доступа: по подписке.

4. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1869182> (дата обращения: 01.08.2024). — Режим доступа: по подписке..

5. Великая, А. А. Публичная дипломатия России и США : монография / А. А. Великая. - Москва : Издательство «Аспект Пресс», 2023. - 192 с. - ISBN 978-5-7567-1241-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2005234> (дата обращения: 01.08.2024). — Режим доступа: по подписке..

6. Раицкая, Л. К. Деловая коммуникация на английском языке : учеб. пособие для студентов бакалавриата / Л.К. Раицкая, Л.В. Коровина, Н.Р. Арупова ; под ред. Л.К. Раицкой.— Москва : Аспект Пресс, 2015. — 525 с. - ISBN 978-5-7567-0764-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039462> (дата обращения: 01.08.2024). — Режим доступа: по подписке.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice

Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в управлении персоналом»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Пороговый	знать: современную теоретическую концепцию культуры речи, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста
Основной		Базовый	уметь: использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь
Заключительный		Высокий	владеть: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры.
Начальный	ПК-4. Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной	Пороговый	знать: коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения

Основной		Базовый	уметь: оценивать степень эффективности общения и определять причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки;
Заключительный		Высокий	владеть: устными и письменными речевыми жанрами; принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов; аргументированным изложением собственной точки зрения.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Владеет техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры	Тема 1. Деловые и публичные коммуникация как наука Тема 2. Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия Тема 3. Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций Тема 4. Деловое общение и управление им Тема 5. Вербальное общение Тема 6. Невербальное	3

				общение Тема 7. Самопрезентация Тема 9. Этикет деловых и публичных коммуникаций (дистанционное общение) Тема 10. Коммуникации в сфере связей с общественностью (PR) Тема 11. Конфликты в деловых и публичных коммуникациях Тема 12. Манипуляции в общении Тема 13. Правила деловых отношений Тема 14. Этикет делового человека Тема 15. Этикет деловых отношений Тема 16. Национально- культурные особенности делового общения	
	ПК-4	Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным поведением и деловой коммуникацией	4.1. Осуществляет планирование и организацию деловой коммуникации, используя разнообразные инструменты и подходы в зависимости от целей и аудитории	Тема 2. Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия Тема 3. Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций Тема 4. Деловое общение и управление им Тема 5. Вербальное общение Тема 6. Невербальное	3

				<i>общение</i> Тема 7. <i>Самопрезентация</i> Тема 8. Основные <i>элементы этики</i> <i>взаимоотношений</i> <i>руководителя и</i> <i>подчиненных</i> Тема 9. Этикет <i>деловых и</i> <i>публичных</i> <i>коммуникаций</i> <i>(дистанционное</i> <i>общение)</i> Тема 10. <i>Коммуникации в</i> <i>сфере связей с</i> <i>общественностью</i> <i>(PR)</i> Тема 11. <i>Конфликты в</i> <i>деловых и</i> <i>публичных</i> <i>коммуникациях</i> Тема 12. <i>Манипуляции в</i> <i>общении</i> Тема 13. Правила <i>деловых</i> <i>отношений</i> Тема 14. Этикет <i>делового человека</i> Тема 15. Этикет <i>деловых</i> <i>отношений</i> Тема 16. <i>Национально-</i> <i>культурные</i> <i>особенности</i> <i>делового общения</i>	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства

1.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ПК-4.1. Владеет техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры	знать: современную теоретическую концепцию культуры речи, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста; уметь: использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь; владеть: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры.	Тема 1. Деловые и публичные коммуникация как наука Тема 2. Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия Тема 3. Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций Тема 4. Деловое общение и управление им Тема 5. Вербальное общение Тема 6. Невербальное общение Тема 7. Самопрезентация Тема 9. Этикет деловых и публичных коммуникаций (дистанционное общение) Тема 10. Коммуникации в сфере связей с общественностью (PR) Тема 11. Конфликты в деловых и публичных коммуникациях Тема 12. Манипуляции в общении Тема 13. Правила деловых отношений Тема 14. Этикет делового человека Тема 15. Этикет	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	--	--	--	---	--

				деловых отношений Тема 16. Национально- культурные особенности делового общения	
--	--	--	--	---	--

2.	ПК-4 Способен к формированию и поддержанию эффективной организационной культуры, управлению организационным поведением и деловой коммуникацией	4.1. Осуществляет планирование и организацию деловой коммуникации, используя разнообразные инструменты и подходы в зависимости от целей и аудитории	знать: коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения; уметь: оценивать степень эффективности общения и определять причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки; владеть: устными и письменными речевыми жанрами; принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов; аргументированным изложением собственной точки зрения.	<i>Тема 2. Деловые и публичные коммуникации как процесс взаимодействия</i> <i>Тема 3. Личность как субъект деловых и публичных коммуникаций</i> <i>Тема 4. Деловое общение и управление им</i> <i>Тема 5. Вербальное общение</i> <i>Тема 6. Невербальное общение</i> <i>Тема 7. Самопрезентация</i> <i>Тема 8. Основные элементы этики взаимоотношений руководителя и подчиненных</i> <i>Тема 9. Этикет деловых и публичных коммуникаций (дистанционное общение)</i> <i>Тема 10. Коммуникации в сфере связей с общественностью (PR)</i> <i>Тема 11. Конфликты в деловых и публичных коммуникациях</i> <i>Тема 12. Манипуляции в общении</i> <i>Тема 13. Правила деловых отношений</i> <i>Тема 14. Этикет делового</i>	
----	--	---	--	---	--

				человека Тема 15. Этикет деловых отношений Тема 16. Национально- культурные особенности делового общения	
--	--	--	--	--	--

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. К формам деловых коммуникаций относятся:

- а) деловые беседы, совещания, переговоры, фуршеты.
- б) публичные выступления, дискуссии, дебаты, прения;
- в) пресс-конференции, презентации;
- г) все ответы верны

2. Компонентами процесса коммуникации в модели Аристотеля являются:

- а) отправитель, сообщение, канал, аудитория, результат
- б) отправитель, сообщение, канал, аудитория, результат, помехи, шум
- в) отправитель информации, сообщение, получатель информации

3. Элементами модели коммуникации Г. Лассуэла являются:

- а) отправитель, сообщение, канал, аудитория, результат, помехи, шум
- б) отправитель, сообщение, канал, аудитория, результат
- в) отправитель информации, сообщение, получатель информации

4. Внутренние коммуникации это...

- а) это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных;
- б) коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, на основе которых строится взаимодействие работников и подразделений организации.
- в) любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями;
- г) контакты, которые реализуются помимо формальных коммуникативных каналов, их особенность заключается в том, что в целом они не связаны с иерархией организации.

5. Формальные коммуникации это...

- а) коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил,

закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, на основе которых строится взаимодействие работников и подразделений организации;

б) это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных;

в) контакты, которые реализуются помимо формальных коммуникативных каналов, их особенность заключается в том, что в целом они не связаны с иерархией организации;

г) это любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями.

6. М.Х. Мескон, Альберт М., Хедоури Ф. в модели коммуникации выделили базовые элементы:

а) отправитель, сообщение, канал, получатель

б) сообщение, канал, получатель

в) отправитель, канал, получатель

г), отправитель, сообщение, получатель

7. В качестве *отправителя информации* может выступать:

а) отдельное лицо;

б) группа людей;

в) официальный орган;

г) все ответы верны

8. Логический барьер непонимания:

а) возникает при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно;

б) формируется на основе устойчивых отрицательных эмоций;

в) связан с особенностями речи говорящего.

9. Фонетический барьер

а) возникает при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно;

б) формируется на основе устойчивых отрицательных эмоций;

в) связан с особенностями речи говорящего

10. Эмоциональные барьеры

а) возникают при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно;

б) формируются на основе устойчивых отрицательных эмоций;

в) связаны с особенностями речи говорящего

11. К наиболее значимым характеристикам личности относят:

- а) направленность и темперамент;
- б) характер и волевые качества;
- в) способности, эмоции и мотивация;
- г) все ответы верны

12. Основатель учения о типах темперамента является:

- а) Гиппократ; б) Павлов; в) Блейнер; г) Архимед

13. Темперамент это:

- а) комплекс психодинамических свойств индивида, проявляющийся в особенностях его психической активности – интенсивности, скорости и темпе психических реакций, эмоциональном тоне жизнедеятельности;
- б) отношение к миру и людям;
- в) способность к волевой регуляции поведения;
- г) склонность к тем или иным эмоциям, общая эмоциональность.

14. В основе выделения базовых типов темперамента (сангвиника, холерика, флегматика и меланхолика) лежат:

- а) экстраверсия и интроверсия;
- б) темп протекания нервных процессов и их сила,
- в) пластичность и ригидность, реактивность и активность;
- г) все ответы верны.

15. На деловой обеде с англичанами Вы:

- а) Обсуждаете мировые финансы и жизнь королевской семьи
- б) Беседуете о погоде и спортивных событиях
- в) Сравниваете Дональда Трампа с Уинстоном Черчиллем
- г) Обмениваетесь вопросами о частной жизни, чтобы лучше узнать друг друга

16. Интроверсия это

- а) характерное свойство личности, проявляющееся в поглощенности собственными проблемами и переживаниями и ослаблении внимания к окружающему миру;
- б) характерное свойство личности, проявляющееся в направлении ее восприятия, переживаний, интересов на окружающий мир;
- в) скорость протекания различных психических реакций и процессов, которые выражаются в темпе речи, динамике жестов, быстроте ума;
- г) воздействие человека на внешний мир и преодоления им препятствий в достижении целей.

17. Темп реакций это

- а) характерное свойство личности, проявляющееся в поглощенности

собственными проблемами и переживаниями и ослаблением внимания к окружающему миру;

б) характерное свойство личности, проявляющееся в направлении ее восприятия, переживаний, интересов на окружающий мир;

в) скорость протекания различных психических реакций и процессов, которые выражаются в темпе речи, динамике жестов, быстроте ума;

г) воздействие человека на внешний мир и преодоления им препятствий в достижении целей.

18. Характер это

а) совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся проявляющихся в деятельности и общении, определяя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства;

б) интересы и склонности в определенных областях;

в) готовность к проявлению успехов в той или иной сфере;

г) преобладание тех или иных потребностей.

19. Понятия психологически зрелой и психологически незрелой личности ввел:

а) Гераклит; б) А. Маслоу; в) Д.Юм г) Гален

20. Интенсивность проявления характера выражается понятиями:

а) «норма», «акцентуация»;

б) акцентуация», «патология или психопатия»;

в) «норма», «патология или психопатия»;

г) «норма», «акцентуация», «патология или психопатия».

21. Эмпатия это

а) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению;

б) форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, когда понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или более глубокому интимно-личностному отношению;

в) это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанная на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир;

г) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта).

22. Виды воздействия основаны на использовании ...

а) ситуации, в которой оказался манипулируемый;

- б) реакции объекта в своих целях;
- в) силы манипулятора и игры на слабостях объекта;
- г) сильных сторон личности

23. Рефлексия это

- а) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, когда понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или более глубокому интимно-личностному отношению;
- в) это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанная на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир;
- г) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта).

24. Основные виды воздействия делятся на ...

- а) поведенческие и лингвистические;
- б) стереотипные и креативные;
- в) осознанные и неосознанные;
- г) примитивные и замореченные.

25. В основе коммуникативной культуры лежат:

- а) вежливость и корректность;
- б) тактичность и скромность;
- в) точность и предупредительность;
- г) все ответы верны

26. Коммуникативная культура это

- а) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату;
- б) выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах;
- в) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных;
- г) сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей

27. Коммуникативная сторона в процессе общения предполагает:

- а) взаимодействие общающихся;
- б) обмен информацией;
- в) восприятие;
- г) правильных ответов нет

28. Интерактивная сторона в процессе общения предполагает:

- а) взаимодействие общающихся;
- б) обмен информацией;
- в) восприятие;
- г) все ответы верны

29. Перцептивная сторона в процессе общения предполагает:

- а) взаимодействие общающихся;
- б) обмен информацией;
- в) восприятие;
- г) все ответы верны

30. Что не относится к функциям делового общения:

- а) организация совместной деятельности;
- б) формирование и развитие межличностных отношений;
- в) познание людьми друг друга;
- г) владение навыками и приемами, тактикой и стратегией общения

31. Дисперсионные потери это...

- а) величина потери информации;
- б) рассеивание информации по мере получения от выступающего
- в) отсутствие контакта в аудитории

32. Общение это...

- а) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- б) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- в) отношение к поступающей информации

33. Этика делового общения ставит перед участниками дискуссии главную задачу

- а) не допустить перехода дискуссии в фазу спора;
- б) убедить, склонить собеседника к своему мнению;
- в) манипулирование мнением собеседника

34. К вербальным средствам общения относят:

- а) мимика; б) слова; в) жесты

35. Величина потери информации определяется:

- а) общим несовершенством человеческой речи, совпадением или несовпадением словарного запаса;
б) невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы;
в) наличием или отсутствием доверия к собеседнику, эмоциями

36. Итоговое восприятие информации:

- а) 80%; б) 10-20%; в) 30-40%

37. Ораторское искусство предполагает:

- а) умение точно формулировать свои мысли;
б) излагать их доступным для собеседника языком;
в) ориентироваться в обществе на реакцию собеседника

38. Вербальные средства общения являются:

- а) коммуникативной стороной общения;
б) интерактивной стороной общения;
в) перцептивной стороной общения

39. Дискуссия это

- а) обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели;
б) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
в) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности

40. Спор это

- а) диалог, который ведет к поиску истины или к оптимальному решению обсуждаемых вопросов;
б) фаза негативного развития дискуссии, характеризующаяся непримиримостью сторон, главенством софистического вида дискуссии, переходом на эмоциональный уровень обсуждения в ущерб логическому;
в) отрицательное суждение, указание недостатков в работе и поведении человека

41. В каких случаях манипуляции приносят пользу адресату?

- а) предлагаются условия, выполнив которые, человек получит к себе как минимум хорошее отношение;
б) когда родители пытаются научить ребенка выполнять какое-либо

действие (например, зарядку);

в) когда собеседника убеждают в его привлекательности или уникальности

г) когда работодатель применяет техники воздействия для создания собственного имиджа;

42. Что не относится к невербальным средствам общения:

а) походка; б) пауза; в) просьба

43. Под воздействием какого чувства скрывается желание заставить человека что-либо делать лучше, без дополнительной мотивации или финансирования?

а) воздействие виной;

б) воздействие страхом;

в) воздействие любовью;

г) воздействие гордостью

44. Что относят к невербальным средствам общения?

а) мимика; б) жесты; в) движения г) поза;

д) взгляд е) все ответы верны

45. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно

а) раскрытые руки; б) подмигивание;

в) расхаживание по комнате; г) закладывание рук за голову

46. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

а) знаки управления движением транспорта;

б) форменная одежда; в) награды;

г) звуковая речь;

47. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

а) указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

б) свидетельствуют об отношении к собеседнику;

в) дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах;

г) о характере речи

48. Под воздействием какого чувства манипулятор вызывает желание помочь себе? Прием, часто используемый детьми и юными девушками.

а) чувство неуверенности в себе;

б) чувство страха;

в) чувство жалости;

г) чувство любви

49. Что является главным средством человеческого общения

- а) знаки; б) мимика; г) движение

50. Что не относится к способам психологического воздействия в деловых отношениях?

- а) насмешки, упреки;
б) адресат нервничает, раздражается и выполняет необходимые манипулятору действия;
в) лесть, поддержка призваны для того, чтобы снизить бдительность человека и сделать его жертвой воздействия;
г) недоверие друг к другу, проявление истерик, молчания, демонстративных уходов, игра на чувствах других;
д) демонстративная обида – нежелание признавать свою точку зрения неправильной, а адресат постарается исполнить все прихоти обиженного

51. От какого слова происходит понятие «Самопрезентация»?

- а) Самоотдача
б) Самоподача
в) Самоопределение

52. В течении какого времени складывается мнение о человеке?

- а) от 4 сек. до 1 мин.
б) до 10 минут
в) от 30 сек. до 2х минут

53. Играция это

- а) выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с успешными, знаменитыми людьми
б) приукрашивание, самовосхваление, стремление сделать себя привлекательным, особенно для тех, кто имеет высокий статус
в) стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания

54. К каким категориям человек бессознательно причисляет, увидев новый объект?

- а) безразличен б) нравится
в) не нравится г) все ответы верны

55. Самоподдержка это

- а) стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания
б) выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с

успешными, знаменитыми людьми

в) приукрашивание, самовосхваление, стремление сделать себя привлекательным, особенно для тех, кто имеет высокий статус

56. Что означает понятие самопрезентация?

- а) мнение о себе
- б) саморекламирование
- в) управление впечатлением о себе у других людей

57. К чему относится самопрезентация?

- а) к стремлению человека представить желаемый образ
- б) улучшение внешнего облика
- в) уравнивание успехов и ошибок

58. В течение какого времени люди присматриваются друг к другу?

- а) первые 2 дня
- б) первые 2 недели
- в) 1 месяц

59. Какие приемы используются для улучшения внешнего облика при самопрезентации?

- а) язык тела
- б) аксессуары
- в) косметика
- г) все ответы верны

60. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- а) порядочность;
- б) тактичность;
- в) эгоизм

61. Деловая беседа предполагает:

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

62. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а) психологию делового общения;
- б) служебный этикет;
- в) технику делового общения;
- г) все ответы верны;

63. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а) благо;
- б) долг;
- в) счастье;
- г) честь

64. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

65. Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:

- а) во Франции; б) в Англии; в) в Германии; г) в Италии

66. Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях называются:

- а) письма-приглашения; б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма; г) письма-запросы

67. Письма, которые составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:

- а) письма-приглашения; б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма; г) письма-запросы

68. Письма, которые составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:

- а) гарантийные письма; б) информационные письма;
- в) письма-ответы; г) письма-запросы

69. Речевые конструкции, которые смягчают категоричность изложения и, тем самым, вносят непринужденность в официальное письменное общение:

- а) вводные конструкции; б) выводные конструкции;
- г) опорные конструкции; г) несущие конструкции

70. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- а) межличностный конфликт;

- б) конфликт власти и безвластия;
- в) конфликт между личностью и группой;
- г) конфликт коммуникации.

71. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться в:

- а) различных целях;
- б) взаимосвязи задач;
- в) неудовлетворительной коммуникации;
- г) неравномерном распределении ресурсов.

72. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:

- а) в плохой передаче информации;
- б) в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
- в) в неравномерном распределении ресурсов;
- г) в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

73. Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы?

- а) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- б) различия в представлениях и ценностях;
- в) неудовлетворительные коммуникации;
- г) различия в целях

74. Что является толчком для реализации конфликта?

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

75. Чем характеризуется конфликтная ситуация?

- а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;
- б) действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
- в) напряженностью во взаимоотношениях определенных субъектов;
- г) осознанием случившегося инцидента.

76. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

- а) конструктивным;
- б) деструктивным;

- в) конструктивно-деструктивным;
- г) нет правильного варианта.

77. Применение какого из нижеперечисленных правил неприемлемо для удачного разрешения конфликта?

- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
- б) противникам необходимо признавать мнение друг друга;
- в) демонстрировать понимание роли другого;
- г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт.

78. Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в разъяснении требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом?

- а) координационные и интеграционные механизмы;
- б) общеорганизационные комплексные цели;
- в) четкая формулировка требований;
- г) структура и системы вознаграждений.

79. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, - это:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) уклонение;
- г) решение проблемы.

80. Манипуляции в общении - это ...

- а) скрытое управление другим человеком;
- б) способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида;
- в) контроль над поведением и чувствами индивида;
- г) способ войти в доверие

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. Деловые коммуникации как научно-практическая дисциплина (статус, объект, цели, задачи: основные понятия)
2. Функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь.
3. Основные риторические категории
4. Понятие общения, делового общения, коммуникации.
5. Основные функции общения.
6. Виды общения (классификация по различным основаниям), структура общения (по Г. М. Андреевой).
7. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
8. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
9. Восприятие партнеров по общению.
10. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
11. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
12. Деловые коммуникации: структура, виды
13. Формы делового общения (общая характеристика)
14. Вербальное деловое общение (умение слушать и вести беседу)
15. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
16. Невербальная коммуникация (виды)
17. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Правила подготовки и проведения служебного совещания.
20. Правила подготовки и проведения публичного выступления.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Рекомендуемая тематика контрольных работ

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
2. Перцептивная сторона общения
3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)
4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
5. Механизмы воздействия в процессе общения
6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса
7. Конфликты и способы их предупреждения и решения
8. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности
9. Этические формы и национальные модели делового общения
10. Коммуникация в обществе
11. Особенности становления информационной экономики
12. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления
13. Основные парадигмы коммуникаций
14. Теории коммуникаций
15. Коммуникационный процесс, классификация и модели коммуникаций
16. Управление организационными коммуникациями
17. Управление межличностными коммуникациями
18. Функционирование коммуникационных сетей
19. Эффекты коммуникаций
20. Система коммуникационной поддержки процесса управления
21. Коммуникация во внутренней среде организации
22. Комплекс интегрированных маркетинговых коммуникаций
23. Информационные технологии во внутренних и внешних коммуникациях
24. Визуальные коммуникации
25. Значение коммуникаций в глобальном мире

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Практические занятия (задачи):

Деловая игра: «Служебное совещание»

1. Определяются участники деловой игры (6 - 10 человек). Если количество участников более 10 чел., то можно организовать 2-3 команды.

2. Участникам раздаются бейджи с названием должностей, которых они играют.

3. Далее зачитывается ситуация для анализа и принятия коллективного решения, а также оглашаются критерии оценки участников.

4. По жеребьевке распределяются каждому участнику своя роль (выбирает как

экзаменационный билет), всего 6-10 должностей (ролей).

5. Все участники садятся вместе за одним столом, и дается 10 минут на подготовку докладов.

6. После чего за подготовленным столом проводится совещание.

7. Лимит проведения совещания 30 мин, после чего игра останавливается и

оценивается жюри по указанным критериям – ставятся баллы каждому участнику персонально (за качество доклада и исполнение роли), а также групповая оценка (за качество и обоснованность принятого в ходе обсуждения решения).

Ситуация для анализа и принятия решения

Обувная фабрика имеет единственного поставщика качественной кожи – основного сырья. Предприятие имеет постоянных клиентов, поэтому график поставки заказов расписан на несколько месяцев вперед. Поставщиком сырья является зарубежная фирма. Вследствие изменения политической ситуации, импорт сырья из данного государства становится невозможным. Согласно договору между фирмами, данная ситуация считается форсмажорной и не предусматривает санкций на стороны вследствие невыполнения условий договора.

В связи со сложившейся ситуацией предприятие лишается единственного поставщика качественного сырья и под угрозой оказывается выполнение заказов на поставку готовой продукции.

Для разрешения данной ситуации, необходимо срочно провести внеочередное

служебное совещание.

Распределение ролей.

1. Директор фабрики.

- составляет повестку дня (в данном случае единственный вопрос для обсуждения);

- знакомит приглашенных специалистов компании с повесткой дня;

- начинает, ведет и завершает совещание;

- следит за соблюдением регламента (2 минуты на доклад) и повестки дня при

обсуждении;

- назначает секретаря для ведения протокола;

- определяет порядок выступления докладчиков;

- обобщает информацию докладчиков и принимает решение по вопросу;

- назначает сроки и ответственных за исполнение принятого решения лиц.

Результат эффективно проведенного совещания (командная работа) оценивается по принятому решению по итогам совещания (при отсутствии определенного решения по истечении установленного регламентом времени за командную работу определяется – 0 баллов).

Лимит времени совещания 30 минут!!!

2. Зам. по производству.

Готовит доклад о состоянии дел в производственных цехах:

- наличие, срочность и ход выполнения заказов;
- готовность технологического оборудования (уровень загрузки, сменность работы в цеху, степень износа и потребность в ремонтных работах и обновлении);

- уровень брака и потерь, а также их причины;

- готовность производства к освоению новых моделей (наличие необходимого

- оборудования и персонала);

- наличие квалифицированного персонала.

Качество подготовленного доклада определяется полнотой картины о состоянии производства.

3. Зав. сырьевым складом.

Готовит доклад о запасах сырья на складе:

- на сколько дней осталось кожи, фурнитуры, подошвы, стельки и т.п.;
- дает информацию о том какую максимальную партию можно разместить на складе (резерв складских площадей);

- готовность принять поставки по железной дороге.

Оценивается логичность и обоснованность информации.

4. Нач. службы снабжения.

Дает информацию о возможных потенциальных поставщиках и условиях поставки:

- цены;

- качество (сорт) сырья;

- минимальная партия отгрузки поставщиком;

- наличие предоплаты;

- самовывоз или доставка за счет поставщика;

- надежность поставщика и его репутация;

- необходимость оформления таможенных документов и т.п.

Оценивается логичность и обоснованность информации, также сравнение

поставщиков, позволяющий сделать выбор.

5. Нач. службы маркетинга.

Делает доклад о текущих трендах и моде на определенные модели, наличие спроса на них:

- предлагает изменения в ассортименте выпускаемой продукции в соответствии с изменениями спроса в будущем сезоне;
- устанавливает пределы цен на продукцию (ценовую нишу для предприятия на основе мониторинга рынка);
- устанавливает соотношение для выпуска мужской, женской и детской линейки продукции;
- определяет тренды на использование материалов для изготовления продукции в соответствии с предпочтениями потребителей.

На основании доклада должно быть ясно, сколько и какой продукции необходимо выпускать, из какого материала и по какой цене в ближайшее время.

6. Гл. бухгалтер.

Делает доклад о финансовом состоянии предприятия на текущий момент:

- наличие свободных финансовых ресурсов;
- возможность получения кредитов банка в случае необходимости (кредитная история предприятия);
- определяет пределы себестоимости и рентабельности продукции (рассчитывает максимальную закупочную цену на сырьё);
- указывает на наличие юридических ограничений на предполагаемые сделки, переводы и перечисления средств.

Доклад должен дать картину ясности о возможности работы с потенциальным поставщиком сырья.

При необходимости могут быть введены дополнительные роли: нач. отдела сбыта, юрист и т.п.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое занятие»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задание выполнено на высоком уровне
4	Задание выполнено на среднем уровне
3	Задание выполнено на низком
2	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Темы рефератов:

1. Телефонный разговор в деловом общении.
2. Слушание в структуре делового общения. Профессиональное слушание.
3. Активное и пассивное слушание. Техники активного слушания.
4. Характеристика манипулятивного делового общения.
5. Основные способы психологического воздействия: убеждение,

- внушение, принуждение, заражение.
6. Способы манипуляций в деловом общении. Защита от манипуляций в деловом общении.
 7. Этикетные нормы в деловом общении (речевой этикет).
 8. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
 9. Этические кодексы современных деловых компаний. Этика делового общения в организации.
 10. Внутренний и внешний имидж как создание образа.
 11. Культура внешности.
 12. Манеры поведения.
 13. Имидж как средство делового общения.
 14. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.
 15. Модели коммуникации.
 16. Цифровой этикет в деловой коммуникации
 17. Организационная коммуникация: виды коммуникативных стратегий
 18. Горизонтальные коммуникации в организации (понятие «Бирюзовая» организация)
 19. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Творческие задания (кейсы)

Задание 1. Напишите эссе на тему: «Основные принципы профессиональной этики (на основе выбранной вами профессии)» по

следующему плану.

1. Определите главные (сущностные) характеристики профессии.
2. Сформулируйте понятие «профессионализм» применительно к данной профессии (объясните, в чем состоит профессионализм учителя, врача, юриста и т.д.).
3. Определите круг служебных обязанностей представителя данной профессии.
4. Есть ли в перечне профессиональных требований понятие «служебная (профессиональная) тайна»? Расшифруйте это понятие.
5. Насколько важно в данной профессии соблюдение трудовой (производственной) и исполнительской дисциплины?
6. Соответствует ли ваше мировоззрение, психологическая и моральная устойчивость данным принципам профессиональной этики? Готовы ли вы к самосовершенствованию и самодисциплине?

Задание 2 (ситуация). На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Задание 3 (ситуация). Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Задание 4 (ситуация). На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задание 5 (ситуация). А – Начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет. Одна из недавно работающих подчиненных, А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной С ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более.

Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

Задание 6 (ситуация). Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

Задание 7 (ситуация). За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта

социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента, как проведете переговоры с председательствующими на заседании?

Задание 8. Вы возглавляете подразделение компании. Напишите объявление о собрании по итогам работы в первом полугодии. Не забудьте о повестке собрания и других важных элементах такого объявления.

Задание 9. Вы возглавляете кадровую службу компании и Вам необходимо проинформировать внешнюю общественность об открытии в компании нового направления деятельности по производству инновационных скворечников. Вам необходимо набрать двух инженеров и трех рабочих, но руководство не дает денег для опубликования рекламного объявления. Необходимо написать пресс-релиз о новом направлении, который возбудил бы интерес потенциальных соискателей. Учтите, что прямую рекламу СМИ не пропустят. Напишите такой пресс-релиз, чтобы была высокая вероятность его опубликования, и чтобы он привлек интерес потенциальных соискателей к Вашей компании.

Задание 10. Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

(экзамен)

1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социальные основы деловых коммуникаций.
3. «Деловые и публичные коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.
4. Деловые и публичные коммуникации и их особенности.
5. Виды и формы деловых коммуникаций.
6. Структура деловой коммуникации.
7. Каналы коммуникации, коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
8. Понятие личности и ее структура.
9. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
10. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации: психологические типы К.Г.Юнга; акцентуации характера.
11. Общение как социально-психологическая категория.
12. Коммуникативная культура в деловом общении.
13. Управление деловым общением.
14. Основы деловой риторики.
15. Культура речи в деловом общении.
16. Этика использования средств выразительности деловой речи.
17. Культура дискуссии.
18. Особенности речевого поведения.
19. Основы невербального общения.
20. Кинесические особенности невербального общения.
21. Визуальный контакт.
22. Проксемические особенности невербального общения.
23. Основные принципы самопрезентации.
24. Природная и искусственная самопрезентация.
25. Этапы подготовки самопрезентации: исследование аудитории, планирование, подготовка и проведение самой презентации.
26. Собеседование, как форма самопрезентации.
27. Нормы этичного поведения руководителя.
28. Этика взаимоотношений с «трудным руководителем»
29. Этикет письменной деловой речи.
30. Этикет электронных коммуникаций. Этические нормы телефонного разговора.
31. Основные правила установления и поддержания связей с общественностью.
32. Использование методов связей с общественностью в современном бизнесе.
33. Управление связями с общественностью на предприятии (в организации).
34. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью.

35. Понятие конфликта, его структура и типы.
36. Социальные конфликты, их природа и сущность.
37. Стратегия и тактика поведения в конфликте, общение в конфликтных ситуациях.
38. Методика преодоления конфликтов.
39. Управление конфликтами и стрессами.
40. Характеристика манипуляций в общении.
41. Правила нейтрализации манипуляций.
42. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
43. Правила подготовки публичного выступления.
44. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
45. Правила проведения собеседования.
46. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
47. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
48. Правила конструктивной критики
49. Этикет и имидж делового человека.
50. Визитная карточка.
51. Этикет приветствий и представлений.
52. Внешний облик делового человека.
53. Особенности внешнего облика деловой женщины.
54. Поведение в общественных местах.
55. Этикет деловых приемов.
56. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
57. Искусство комплимента.
58. Правила вручения подарков.
59. Деловая культура США.
60. Деловая культура Великобритании.
61. Деловая культура Франции.
62. Деловая культура Германии.
63. Деловая культура Китая.
64. Деловая культура Японии

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые

	решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)