

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

Экономический факультет
(наименование института (факультета))
Кафедра национальной экономики
(наименование кафедры)

Утверждена
ученым советом РАНХиГС
(в составе ОП ВО)
Протокол № _____
от «__» _____ 201__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.07.02_МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

по направлению подготовки
38.04.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки)

Экономика и право
направленность (профиль)

Магистр
квалификация

Очная, очно-заочная, заочная
формы обучения

Год набора 2016г.

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

Быков В.М., к.э.н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Кафедра национальной экономики

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой

Национальной экономики

(наименование кафедры)

Казарян М.А., д.э.н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО	6
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)	7
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	23
6.1. Основная литература	23
6.2. Дополнительная литература	23
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	24
6.4. Нормативные правовые документы	24
6.5. Интернет-ресурсы	24
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	24

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

1.1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Межличностные коммуникации» имеет своей целью ознакомление студентов с основами процессов, составляющих деловые коммуникации, об основных отечественных и зарубежных теориях коммуникаций, об организации и методике управления коммуникативными процессами в коммерческой деятельности, об основных причинах и последствиях кризисных коммуникаций.

В ходе достижения цели решаются следующие основные задачи:

- получение студентами представления об использовании алгоритмов для построения эффективных коммуникаций в современном мире;
- получение студентами представления о разработке стратегии коммуникаций в современном мире;
- получение знаний о способах урегулирования коммерческих споров посредством переговоров;
- умение учитывать специфику внутрифирменных коммуникаций для развития бизнеса;
- применение техники построения команды для оптимизации коммуникативных связей внутри организации.

Дисциплина «Межличностные коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа их формирования:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность критически оценивать и переосмысливать накопленный опыт собственной учебно-профессиональной деятельности.	УК ОС -3.1.2 Этап 1	Способность критически оценивать накопленный опыт собственной учебно-профессиональной деятельности.
УК ОС -4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.	УК ОС - 4.1.2 Этап 1	Способность осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме на государственном и иностранном языке.
УК ОС -5	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессио-	УК ОС - 5.1.2 Этап 1	Способность различать специфику этнической, религиозной, гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья в

	нальные и культурные различия.		исторических, культурных и иных контекстах.
--	--------------------------------	--	---

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине «Межличностные коммуникации»

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результат обучения
УК ОС -3.1.2	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социально и профессионально значимых качеств личности, способствующих успеху в учебной и профессиональной деятельности; - способов и средств саморазвития личности. <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соотносить достоинства и недостатки собственной деятельности, находить и извлекать из опыта рациональное; - критически оценивать свои достоинства и недостатки, проявляющиеся в процессе учебно-профессиональной деятельности. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками практического анализа логики различного рода рассуждений о себе и своей учебно-профессиональной деятельности; - навыками самостоятельной работы и оценки результатов своей учебно-профессиональной деятельности
УК ОС - 4.1.2	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенностей устной коммуникации на русском и иностранном языках; - принципов письменной коммуникации на русском и иностранном языках. <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять коммуникацию в устной форме на государственном и иностранном языке; - осуществлять переписку на русском и иностранном языках. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного выступления на русском языке и иностранном языках; - навыками свободного владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере на русском и иностранном языках.
УК ОС - 5.1.2	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья; - понятий толерантность, гуманизм, стигматизация; - концепции прав человека и основных документов, регулирующих права человека и гражданина. <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с другими людьми в процессе решения задачи;

	<ul style="list-style-type: none"> - проявлять толерантность в общении в условиях межкультурного разнообразия общества. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками правоприменительной практики по вопросам защиты прав человека и основных свобод; - навыками различения потенциально уязвимых по отношению к дискриминации группы, требующих проявления толерантности.
--	---

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

2.1. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Межличностные коммуникации» составляет 1 зачетную единицу (36 академических часов).

Дисциплина изучается в рамках следующих форм обучения:

- | | |
|------------------------------|---|
| очной формы обучения: | на 1 курсе в 2 семестре;
предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: 6 ч. лекций, 12 ч. практических занятий, 18 ч. самостоятельной работы студента; |
| очно-заочной формы обучения: | на 1 курсе в 2 семестре;
предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: 6 ч. лекций, 12 ч. практических занятий, 18 ч. самостоятельной работы студента; |
| заочной формы обучения: | на 1 курсе;
в объеме 2 ч. лекций, 4 ч. практических занятий, 26 ч. самостоятельной работы студента. |

Форма промежуточной аттестации – зачет.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Межличностные коммуникации» относится к дисциплинам по выбору блока дисциплин вариативной части учебного плана направления подготовки магистров 38.04.01 «Экономика» с направленностью подготовки «Экономика и право».

Знания, умения и навыки, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Межличностные коммуникации», могут быть использованы при проведении научно-исследовательской работы и семинара (Б2.В.01(Н), преддипломной практики» Б2.В.03(Пд), подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (Б3.Б.01(Д)).

Дисциплина «Межличностные коммуникации» является опорой для таких дисциплин как: Б1.Б.07 «Лидерство в условиях изменений».

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1.Распределение объема дисциплины (модуля) по разделам (темам), семестрам, видам учебной работы и формам контроля.

Семестр III, видам учебной работы и формам контроля:								
№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная и очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Сущность коммуникационного менеджмента	12	2		4		6	О
Тема 2	Коммуникационный менеджмент как процесс	12	2		4		6	О, Д
Тема 3	Особенности коммуникационного менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях	12	2		4		6	О, Д
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		36	6		12		18	
Заочная форма обучения								
Тема 1	Сущность коммуникационного менеджмента	11	-		1		10	О
Тема 2	Коммуникационный менеджмент как процесс	11	1		2		8	О, Д
Тема 3	Особенности коммуникационного менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях	10	1		1		8	О, Д
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		36	2	-	4	-	26	

* – формы текущего контроля успеваемости на семинарах (С) и практических занятиях (ПЗ): опрос (О), тестирование (Т), практико-ориентированное задание (ПОЗ), контрольная работа (КР), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), деловая игра (ДИ), ситуационный практикум-кейс (СП), индивидуальное задание (ИЗ) и др.

3.2. Наименование и содержание разделов (тем) дисциплины

№ темы	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Сущность коммуникационного менеджмента	Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организаций. Типологические модели коммуникационного менеджмента. Установление границ управления коммуникациями.
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии. Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте. Формирование положительного общественного мнения об организации. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству.
3	Особенности коммуникационного менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях	Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Б1.В.ДВ.07.02 «Межличностные коммуникации»

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Текущий контроль является одним из составляющих оценки качества освоения образовательных программ, направленный на проверку знаний, умений и навыков обучающихся. Основными задачами текущего контроля успеваемости является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, а также повышение активности студентов на занятиях. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль представляет собой регулярно осуществляемую проверку усвоения учебного материала. Данная оценка предполагает систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения.

Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех практических занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами

занятия. Текущий контроль знаний, умений и навыков осуществляется преподавателем по четырехбалльной шкале с выставлением оценки в журнале учета занятий.

Промежуточная аттестация представляет собой процедуру, проводимую с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы, в т.ч. отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины образовательной программы. Она проводится в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном РАНХиГС.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Межличностные коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

при проведении занятий семинарского типа и практических занятий:
индивидуальные задания, предполагающие использование следующих форм контрольных средств:

- устное собеседование – вариант текущей проверки, основу которой составляет вопросно-ответная форма диалога (беседа) преподавателя со студентом, органически связанная с темой курса;
- тестирование – учебная технология, позволяющая измерять знания, умения и навыки студентов, состоящая из тестовых заданий и формализованных процедур проведения, обработки и анализа результатов;

4.1.2. Промежуточная аттестация по дисциплине «Межличностные коммуникации» происходит в форме зачета.

Зачет проводится посредством устного, либо письменного опроса студента (диалога преподавателя со студентом, цель которого заключается в выявлении индивидуальных достижений студента по освоению основных положений дисциплины в объеме требований учебной программы).

Процедура проведения зачета предусматривает получение студентом билета (включающего 2 вопроса), его подготовку от 20 до 60 минут, в процессе которой студент может подготовить конспект ответа на вопросы, содержащиеся в билете. После подготовки студент устно отвечает на вопросы или сдает в письменной форме.

Аттестация производится в соответствии со шкалой оценивания результатов обучения (пункт 4.3 настоящей рабочей программы).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.2.1 Средства оценивания результатов текущего контроля

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Межличностные коммуникации» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- устного собеседования (опроса);
- ответа в письменной форме.

4.2.2 Шкалы оценивания результатов текущего контроля

Шкала оценивания результатов устных собеседований (опросов) на практических занятиях

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр.	Оценка	
2	Неуд.	Студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом
3	Удовл.	Студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы
4	Хор.	Студент показывает глубокие знания материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности
5	Отл.	Студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Шкала оценивания результатов практических заданий (решения практических задач, разбора практических ситуаций) на практических занятиях

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр.	Оценка	
2	Неуд.	Студент неправильно решает практическую задачу, не делает выводов по ее результатам, не может объяснить технологию ее решения, показывает полное незнание теоретических аспектов, на дополнительные, уточняющие вопросы не отвечает.
3	Удовл.	Студент допускает несколько незначительных ошибок в решении практической задачи, делает неполные выводы по ее результатам либо недостаточно аргументирует свое решение; отвечает на вопрос о технологии ее решения, но при ответе допускает неточности, что требует дополнительных вопросов.
4	Хор.	Студент логично и правильно решает практическую задачу, делает грамотные выводы по ее результатам, отвечает на вопрос о технологии ее решения, достаточно аргументирует свое решение, но при ответе допускает погрешности.
5	Отл.	Студент логично и правильно решает практическую задачу, делает грамотные выводы по ее результатам, полно отвечает на вопрос о технологии ее решения, подробно аргументирует свое мнение со ссылками на норму закона, показывает хорошее знание теоретических аспектов.

4.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Занятие 1. Понятие коммуникационного менеджмента
Вопросы для обсуждения**

1. Каковы внеэкономические факторы, определяющие успех современного бизнеса? Каким образом коммуникационные проблемы замедляют развитие организации?
2. Что такое стратегическое управление коммуникациями?
3. Какие управленческие процедуры и операции предполагает коммуникационный менеджмент?
4. Что такое публичный капитал? Как происходит его накопление?
5. Какие требования предъявляются к менеджеру по коммуникациям?

Занятие 2. Ситуационная модель управления коммуникациями

Вопросы для обсуждения

1. Сформулируйте основные особенности известных вам коммуникативных технологий, исходя из стандартной схемы коммуникативного процесса: Источник сообщения – сообщение – кодирование - канал передачи – декодирование – адресат.
2. Какие шумы и помехи встречаются при передаче информации в рамках соответствующих коммуникативных технологий? Как их избежать?
3. Что такое симметричные – ассиметричные коммуникации?
4. Что собой представляют убеждающие и информирующие коммуникации?
5. Какие модели использования коммуникации в управлении организацией вам известны? Опишите их.
6. Опишите основные стратегии симметричного управления коммуникациями. Чем они отличаются друг от друга? Каковы их особенности?
7. Смоделируйте ситуации, в которых соответствующие стратегии могут применяться наиболее эффективно.
8. Составьте схему взаимодействия организации (на ваш выбор) и общественности (определить целевую аудиторию) при изменении внешних условий (описать каких).

Занятие 3. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием

Вопросы для обсуждения

1. Сопоставьте «связи с общественностью» и «коммуникационный менеджмент». Результаты сопоставления представьте в виде схемы.
2. Чем ограничивается деятельность по управлению коммуникациями в организации? Является ли она всеобъемлющей?
3. Каковы особенности управления коммуникациями в коммуникационном менеджменте?
4. Каковы различия между монологическим и диалогическим информационным потоками? Какие из них имеют отношение к манипулированию сознанием? Как их различить?
5. Каковы особенности коммуникационного процесса в диалогическом и

монологическом информационных потоках?

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического типов по темам дисциплины

Примеры тем для дискуссий по теме 2

1. Каковы принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом?
2. Какова стратегия работы с персоналом в системе неформальной коммуникации?
3. Как соотносятся понятия «стратегия» и «стратегическое планирование»?
4. Перечислите корпоративные стратегии (по классификации В.Ф. Глюка) и охарактеризуйте каждую из них.
5. Опишите процесс стратегического планирования применительно к коммуникационной кампании.
6. Назовите отличия в стратегическом планировании, связанные с формой собственности и объемом прибыли организации.
7. Дайте определение общественному мнению и перечислите его характеристики.
8. Каковы уровни детерминации общественного мнения?
9. Какой уровень детерминации общественного мнения является базовым и почему?
10. Сопоставьте понятия «эффект» и «эффективность».
11. Какие виды эффективности вам известны?
12. Как измеряются итоги коммуникационной кампании? А как – ее результаты?
13. Какие функции выполняет отдел по коммуникациям в организации?
14. Что такое матричная структура организации работы соответствующего отдела?
15. Какова традиционная структура коммуникационного отдела?
16. Какие формы организации коммуникационного менеджмента в организации вам известны?
17. Сформулируйте достоинства и недостатки аутсорсинга.
18. В каких случаях целесообразна передача PR-функций на аутсорсинг?

Вопросы для проведения дискуссий на семинарских занятиях по теме 3:

1. Что включает в себя технологическое направление в деятельности менеджера по коммуникациям?
2. Чем занимаются специалисты по коммуникациям в рамках репутационно-имиджевого направления работы?
3. Какова роль коммуникации в маркетинговой политике предприятия?
4. Каковы функции менеджера по коммуникациям в органах исполнительной, законодательной и судебной власти?

5. Что такое политический и социальный маркетинг?
6. Перечислите особенности коммуникационного менеджмента в муниципальном и местном самоуправлении.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине «Межличностные коммуникации» служит для оценки работы студента в течение всего времени обучения по данной дисциплине.

Зачет проводится в конце семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Пример типового билета к зачету по дисциплине:

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра национальной экономики
Дисциплина «Межличностные коммуникации»

Билет №1

1. Ситуационная модель управления коммуникациями. Области применения.
2. Международные стандарты оформления документов.

Заведующий кафедрой

/Казарян М.А./

Система оценки ответов на вопросы билетов

Количество полных правильных ответов (из двух возможных)	Количество частично правильных ответов (из двух возможных)	Оценка
0	0	Неудовлетворительно (не зачтено)
1	0	Удовлетворительно (зачтено)
1	1	Хорошо (зачтено)
2	0	Отлично (зачтено)

При оценке знаний студента преподаватель должен руководствоваться приведенной в рабочей программе шкалой оценивания результатов, а также следующими критериями:

- правильность ответа на вопросы билета;

- полнота ответа, знание терминологии;
- логика и аргументированность ответа;
- способность делать выводы.

4.4. Шкалы оценивания результатов обучения

Уровень знаний определяется оценками «Зачтено» или «Не зачтено».

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации (экзамен)

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр. р.	Оценка	
2	Неуд. (не за- чет)	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрировали низкую степень овладения программным материалом.
3	Удовл. (зачет)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
4	Хор. (зачет)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
5	Отл. (зачет)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Что такое межличностные коммуникации?
2. Каковы способы определения характера человеческого поведения?
3. Приведите конкретные примеры взаимодействия личности и окружающей среды.
4. Что такое этика и что такое этикет?
5. Как можно описать развитие личности?
6. Что такое стресс?
7. Каковы причины и признаки стресса
8. Перечислите способы контролирования стресса.
9. Как стресс влияет на поведение, межличностные коммуникации и выполнение работы?
10. Что такое личность?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать, чтобы успешно осуществлять межличностные коммуникации.
12. Каких просчетов следует избегать во время коммуникации
13. Как отношение к жизни отличается от таких понятий как факты, убеждения и ценности?
14. Как разные виды отношения к жизни связаны между собой и с поведением?
15. Расскажите о значении морали в трудовой группе.
16. Как складывается удовлетворение от работы?
17. Что такое мотивация?
18. Опишите причины возникновения мотивационной энергии.
19. Каково практическое применение теории потребностей?
20. Что такое формальные и неформальные группы?
21. В чем отличие работы группы и отдельного человека?
22. Что такое компромиссный метод?
23. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
24. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации во время межличностных коммуникаций.
25. Что такое поляризация отношений?
26. Дайте определение понятию «лидерство».
27. Опишите роли, которые берет на себя лидер.
28. Что такое неформальный лидер?
29. Опишите наиболее важные принципы этики ведения разговора по телефону.
30. Что вы знаете о международных стандартах по оформлению документов?
31. Как оформлять международный почтовый конверт?
32. Опишите структуру делового электронного письма.

4.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.5.1. Показатели и критерии оценивания компетенций, используемые шкалы оценивания

Код этапа компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства оценивания	Шкала оценивания
УК ОС - 3.1.2	Знание: - социально и профессионально значимых качеств личности, способствующих успеху в учебной и профессиональной деятельности; - способов и средств саморазвития личности.	Правильность и полнота ответов, глубина понимания вопроса	<u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет	Шкала 1
	Умение: - соотносить достоинства и недостатки собственной деятельности, находить и извлекать из опыта рациональное; - критически оценивать свои достоинства и недостатки, проявляющиеся в процессе учебно-профессиональной деятельности.	Правильность выполнения учебных заданий, аргументированность выводов	<u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет	Шкала 1
	Владение: - навыками практического анализа логики различного рода рассуждений о себе и своей учебно-профессиональной деятельности; - навыками самостоятельной работы и оценки результатов своей учебно-профессиональной деятельности.	Обоснованность и аргументированность выполнения учебной деятельности	<u>Текущий контроль</u> выполнение практических заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет	Шкала 2
УК ОС - 4.1.2	Знание: - критериев социально-особенностей устной коммуникации на русском и иностранном языках; - принципов письменной коммуникации на русском и иностранном языках.	Правильность и полнота ответов, глубина понимания вопроса	<u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет	Шкала 1
	Умение: - осуществлять коммуникацию в устной форме на государственном и ино-	Правильность выполнения учебных заданий, аргумен-	<u>Текущий контроль</u> выполнение уст-	Шкала 1

	<p>странном языке; - осуществлять переписку на русском и иностранном языках.</p>	тированность выводов	<p>ных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет</p>	
	<p>Владение: - навыками публичного выступления на русском языке и иностранном языках; - навыками свободного владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере на русском и иностранном языках.</p>	Обоснованность и аргументированность выполнения учебной деятельности	<p><u>Текущий контроль</u> выполнение практических заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет</p>	Шкала 2
УК ОС - 5.1.2	<p>Знание: - понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья; - понятий толерантность, гуманизм, стигматизация; - концепции прав человека и основных документов, регулирующих права человека и гражданина.</p>	Правильность и полнота ответов, глубина понимания вопроса	<p><u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет</p>	Шкала 1
	<p>Умение: - взаимодействовать с другими людьми в процессе решения задачи; - проявлять толерантность в общении в условиях межкультурного разнообразия общества.</p>	Правильность выполнения учебных заданий, аргументированность выводов	<p><u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет</p>	Шкала 1
	<p>Владение: - навыками правоприменительной практики по вопросам защиты прав человека и основных свобод; - навыками различения потенциально уязвимых по отношению к дискриминации группы, требующих проявления толерантности.</p>	Обоснованность и аргументированность выполнения учебной деятельности	<p><u>Текущий контроль</u> выполнение устных и письменных заданий <u>Промежуточная аттестация</u> зачет</p>	Шкала 2

4.4.2. Шкалы оценивания результатов обучения

Уровень знаний определяется оценками «зачтено», «незачтено».

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения	Формулировка требований к степени сформированности компетенции		
Оценка	Знания	Умения	Навыки
Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
Зачтено	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и навыков

Обозначения	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Оценка	
Не зачтено	Студент не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
Зачтено	Знания, умения, навыки на системном уровне. Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно и четко его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, в том числе при видоизменении и решении нестандартных практических задач, правильно обосновывает принятое решение.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины «Межличностные коммуникации» предполагает, как аудиторную, так и самостоятельную работу студентов.

Аудиторная работа проводится в форме лекций и практических занятий. Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Самостоятельная работа является обязательным компонентом процесса подготовки магистров, она формирует самостоятельность, познавательную активность, вырабатывает практические навыки работы с научной литературой.

Общий объем аудиторной и самостоятельной работы определяется учебно-тематическим планом. Изучение дисциплины завершается зачетом.

Успешное изучение дисциплины требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

5.1. Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям

Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования научного способа познания.

Основные приемы можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным;
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями, которые помогут сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово;

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, для овладения которыми необходимо настойчиво учиться.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

информационно-поисковая (задача – найти, выделить искомую информацию);

усваивающая (усилия направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить, как сами сведения, излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений);

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему);

творческая.

Основные виды систематизированной записи прочитанного.

Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения.

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала.

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора.

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

5.2. Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ. Структура семинара в зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из: 1. Обсуждения теоретических вопросов, определенных программой дисциплины. 2. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой. 3. Подведение итогов занятия.

5.3. Подготовка презентации и доклада для участия в диспуте

Презентация, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук». Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации: 1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться. 2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации). 3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. 4. Определить

ключевые моменты в содержании текста и выделить их. 5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала. 6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер). 7. Проверить визуальное восприятие презентации. К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – 13 визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материал должен отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию». Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям

вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут. Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

5.4. Подготовка к зачету

Каждый учебный семестр заканчивается зачетно-экзаменационной сессией. Подготовка к зачетно-экзаменационной сессии, сдача зачетов и экзаменов является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет или экзамен. Только тот студент успевает, кто хорошо усвоил учебный материал. Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь учебный материал. Все это зачастую невозможно сделать из-за нехватки времени. Для такого студента подготовка к зачету или экзамену будет трудным, а иногда и непосильным делом, а конечный результат – возможное отчисление из учебного заведения.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

Гуськова, С.В. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. М.: ФЛИНТА. 2013. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44190

Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К. 2014. <http://www.iprbookshop.ru/4438>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. <http://www.iprbookshop.ru/16415>

6.2. Дополнительная литература

1. Андрюхина, Л. М., Фадеева, Н. Ю. Креативные практики формирования межкультурной коммуникативной компетентности // Integration of Education; 2016, Vol. 20 Issue 3, p320-330, 11p.

2. Ахьямова И.А. Культура невербального общения личности: история, психология, педагогика (монография) // Успехи современного естествознания. 2012. №8. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/kultura-verbalnogo-obshcheniya-lichnosti-istoriya-psihologiya-pedagogika-monografiya>

3. Галишникова Е.М., Баклашова Т.А. Информационные и коммуникационные технологии в самообразовании студентов экономического профиля (зарубежный опыт высших профессиональных школ) // Теория и практика общественного развития. 2015. №12. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-i-kommunikatsionnye-tehnologii-v-samoobrazovanii-studentov-ekonomicheskogo-profilya-zarubezhnyy-opyt-vysshih>

4. Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н. и др. Психология и этика делового общения. М.: Юнити-Дана, 2012. – 420 с.

5. Ижаева Д.С. Виды общения и их влияние на развитие различных сторон психологии и поведения человека // Science Time. 2015. №4 (16). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/vidy-obshcheniya-i-ih-vliyanie-na-razvitiye-razlichnyh-storon-psihologii-i-povedeniya-cheloveka>

6. Чернухина Н.В. Информационно-коммуникационные технологии в образовательном процессе вуза // Концепт. 2014. №S30. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionno-kommunikatsionnye-tehnologii-v-obrazovatelnom-protssesse-vuza>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Не предусмотрено программой.

6.4. Нормативные правовые документы

Не предусмотрено программой.

6.5. Интернет-ресурсы

Международная ассоциация коммуникации

<http://www.icahdg.org/>

Онлайновый курс межличностной коммуникации

<http://www.lcc.whecn.edu/sfo/default.htm/>

Ресурс по теории коммуникации

<http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html/>

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

Аудитории с мультимедийным оборудованием для визуализации материала во время проведения лекционных и практических занятий.

Компьютерные классы, оборудованные персональными компьютерами, объединенными в локальную сеть с выходом в Интернет.

Пакет приложений Microsoft Office

Для обучающихся с нарушениями зрения:

MAGiC (программа для экранного чтения и увеличения)

JAWS for Windows (программа для чтения с экрана компьютера)

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАН-ХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru.

URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека.

URL: <http://нэб.рф/>; Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL:

<http://www.iprbookshop.ru/>; Электронно-библиотечная система Юрайт. URL:

<https://www.biblio-online.ru/>