

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

---

Институт государственной службы и управления  
Кафедра информатики и прикладной математики

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры информатики  
и прикладной математики

Протокол от «26» августа 2019 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций**

---

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

---

*(код, наименование направления подготовки)*

Цифровое государство (российско-французская программа с  
углубленным изучением французского языка)

---

*(направленность (профиль))*

бакалавр

---

*(квалификация)*

очная

---

*(форма обучения)*

2020

---

*(год набора)*

Москва, 2019 г.

**Автор–составитель:**

доктор политических наук, профессор, заведующий кафедрой управления информационными процессами Силкин В.В.

**Заведующий кафедрой:**

кандидат технических наук, доцент, исполняющий обязанности заведующего кафедрой информатики и прикладной математики, заместитель директора Института государственной службы и управления Корчагин Р.Н.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....  | 4  |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....   | 6  |
| 3. Содержание и структура дисциплины .....   | 7  |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....  | 8  |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 14 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ..... | 17 |
| 6.1. Основная литература .....   | 18 |
| 6.2. Дополнительная литература .....   | 18 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....  | 18 |
| 6.4. Нормативные правовые документы .....  | 19 |
| 6.5. Интернет-ресурсы.....   | 19 |
| 6.6. Иные источники .....  | 19 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....  | 20 |

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

| <b>Код компетенции</b> | <b>Наименование компетенции</b>  | <b>Код этапа освоения компетенции</b> | <b>Наименование этапа освоения компетенции</b>  |
|------------------------|--|---------------------------------------|---|
| ПК-2                   | владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ПК-2.1                                | Способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. |
| ПК-19                  | способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды   | ПК-19.1                               | Знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды  |
| ПК ОС-28               | способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований  | ПК ОС-28.1                            | Способность осуществлять научную коммуникацию с учетом этно-религиозных традиций.   |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| <b>ОТФ/ТФ<br/>(при наличии профстандарта, или по результатам форсайт-сессии)</b> | <b>Код этапа освоения компетенции</b> | <b>Результаты обучения</b> |
|--|---------------------------------------|----------------------------|
|--|---------------------------------------|----------------------------|

|   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| <p>Применять теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач и организации работы коллектива.</p>   | <p>ПК-2.1</p>     | <p><b>На уровне знаний:</b><br/>знает основные понятия: «группа», «команда», «групповая динамика»; различия группы и команды; системы форм и методов групповой и командной работы;</p> <p><b>На уровне умений:</b><br/>участвует в работе группы для решения организационных задач; определять коммуникативные задачи группы на каждом этапе ее развития и способствовать их достижению; применять навыки межличностной и групповой коммуникации в командной работе;</p> <p><b>На уровне навыков:</b><br/>выбирает оптимальную стратегию поведения в конфликтной ситуации; анализировать эффективность процесса групповой работы; формировать команду.</p>  |
| <p>Использование знания процессов групповой динамики и принципов формирования группы в работе органа управления (его подразделения) на основе современных информационных технологий</p> | <p>ПК-19.1</p>    | <p><b>На уровне знаний:</b><br/>знает виды, общую методику и технические приемы эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих; основные методики анализа состояния и эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих; основные методики и показатели эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих.</p> <p><b>На уровне умений:</b><br/>находит необходимую информацию, проверять её достоверность; проводит комплексный анализ эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих; выявляет и обосновывает условия и факторы повышения эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих;</p> <p><b>На уровне навыков:</b><br/>использует и применяет типовые методики оценки эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих; выявляет резервы повышения эффективности государственного и муниципального управления, государственных и муниципальных служащих.</p> |
| <p>Участие в научных дискуссиях, выступлением с сообщениями и</p>   | <p>ПК ОС-28.1</p> | <p><b>На уровне знаний:</b><br/>знает методы применения технологий планирования и управления рабочим временем, рационального распределения обязанностей,</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>докладами по тематике применения современных информационных технологий в деятельности органов государственной власти, местного самоуправления, государственного и муниципального предприятия (учреждения), коммерческой (некоммерческой) организации</p> | <p>социальной интеграции в трудовой коллектив лиц с ограниченными возможностями здоровья; приемы и технологии распределения полномочий и ответственности в структуре подразделения государственного (муниципального) органа; критерии оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих; технологии современного организационного проектирования, в том числе, применительно к подразделению государственного органа, осуществляющего внешнеэкономическую и внешнеполитическую деятельность;</p> <p><b>На уровне умений:</b></p> <p>анализирует результаты применения технологий планирования и управления рабочим временем, рационального распределения обязанностей, социальной интеграции в трудовой коллектив лиц с ограниченными возможностями здоровья; применять методы распределения полномочий, ответственности, делегирования в структуре подразделения государственного (муниципального) органа; осуществлять оценку эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих; разрабатывать организационную структуру подразделения государственного органа, осуществляющего внешнеэкономическую и внешнеполитическую деятельность.</p> <p><b>На уровне навыков:</b></p> <p>анализирует показатели применения технологий планирования и управления рабочим временем, рационального распределения обязанностей, социальной интеграции в трудовой коллектив лиц с ограниченными возможностями здоровья; собирать информацию о полномочиях, критериях эффективности и ответственности в организации.</p> |
|---|---|

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций составляет 2 зачётные единицы, 72 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 32 часа: лекционные занятия – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций предусмотрена на 1 курсе во 2 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций в содержательном плане выступает основой для изучения дисциплин: Б1.В.ДВ.02.01 Механизмы разрешения конфликтов в системе государственного и муниципального управления (7 семестр), Б1.В.ДВ.02.02 Технологии переговорного процесса (Cours Entreprise (Mission) - Interaction between Authorities and Business in Digital Government. Part 1) (7 семестр), Б1.В.ДВ.14.01 Глобализация бизнеса: кросс-культурные аспекты (8 семестр), Б1.В.ДВ.14.02 Кросс-культурный менеджмент: межправительственные отношения (Business in Intercultural Context. Part 1) (8 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма обучения

| № п/п                    | Наименование тем   | Объем дисциплины, час. |  |    |    |     |    | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости*,<br>промежуточно<br>й аттестации** |
|--------------------------|--|------------------------|--|----|----|-----|----|---|
|                          |  | Всего                  | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем по<br>видам учебных занятий |    |    |     | СР |   |
|                          |  |                        | Л  | ЛР | ПЗ | КСР |    |   |
| Тема 1                   | Деловая этика и деловой этикет в межличностных коммуникациях                             | 10                     | 4  |    | 2  |     | 4  | О, К-З  |
| Тема 2                   | Деловые коммуникации в современном мире.   | 10                     | 2  |    | 2  |     | 6  | О   |
| Тема 3                   | Понятие личности. Личность в деловых коммуникациях.                                      | 10                     | 2  |    | 2  |     | 6  | О   |
| Тема 4                   | Отношение к жизни и жизненные ценности как фактор влияния на межличностные коммуникации. | 10                     | 2  |    | 2  |     | 6  | О, К-З  |
| Тема 5                   | Мотивация в межличностных коммуникациях.   | 10                     | 2  |    | 2  |     | 6  | О   |
| Тема 6                   | Динамика групп в межличностных коммуникациях.  | 10                     | 2  |    | 2  |     | 6  | О, К-З  |
| Тема 7                   | Лидерство в межличностных коммуникациях  | 12                     | 2  |    | 4  |     | 6  | Д   |
| Промежуточная аттестация |  |                        |  |    |    |     |    | За  |
| Всего:                   |  | 72                     | 16   |    | 16 |     | 40 |   |

Примечание:

\* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), кейс-задача (К-З);

\*\* формы промежуточной аттестации: зачет (За).

#### Содержание дисциплины

### **Тема 1 Деловая этика и деловой этикет в межличностных коммуникациях.**

Моральные стандарты правильного и неправильного поведения. Понятие «правильного» и «неправильного» в бизнесе. Уровни этических вопросов. Контроль поведения. Этика 1 и 2 типа. Руководство к принятию этических решений. Принципы делового этикета: принцип Здравосмысленности; принцип Свободы; принцип Этичности; принцип Удобства; принцип Целесообразности; принцип Экономичности; принцип Консерватизма, Непринужденности, Универсализма, Эффективности.

### **Тема 2 Деловые коммуникации в современном мире.**

Теоретические аспекты и перспективы развития межличностных коммуникаций в коммерции. Понятие и сущность коммуникации. Основные виды и составляющие коммуникаций. Межличностные коммуникации в коммерческой деятельности в эпоху глобализма. Основные составляющие коммуникаций. Роль государства в развитии деловой сферы. Технологии лоббирования.

### **Тема 3 Понятие личности. Личность в деловых коммуникациях.**

Личность как понятие. Развитие личности. Как личность влияет на поведение участников коммуникации. Личность и стресс. Проблемы, связанные со стрессом. Причины и признаки стресса. Контролирование стресса и его влияние на стили познания, межличностные коммуникации и показатели в работе.

### **Тема 4 Отношение к жизни и жизненные ценности как фактор влияния на межличностные коммуникации.**

Позитивное и негативное отношение к жизни: жизненный опыт, встречи, окружение. Сложная структура отношения к жизни. Человеческая натура. Классификация отношений по Дугласу Макгрегору. Теория X и теория Z. Типы поведения руководителя. Эффект Пигмалиона. Позитивные и негативные ожидания.

### **Тема 5 Мотивация в межличностных коммуникациях.**

Взгляды исследователей на определение понятия «мотивация». Психологические процессы, лежащие в основе мотивации. Намеренный выбор поведения. Причины возникновения мотивационной энергии. Индивидуальные потребности: компетенция, мотив достижения, власть. Мотивационные системы: Иерархия потребностей Маслоу. Практическое применение теории потребностей

### **Тема 6 Динамика групп в межличностных коммуникациях.**

Формальные и неформальные группы. Группы и отдельные личности. Социальная фасилитация. Процесс решения проблем. Поляризация отношений. Группы: образование и развитие. Территориальные факторы: личное пространство, территориальное устройство. Структура оценок и награждений. Влияние состава группы на межличностные отношения. Характеристика членов группы. Задания, ориентированные на женскую или мужскую группу. Совместимость членов группы.

### **Тема 7 Лидерство в межличностных коммуникациях.**

Определение понятия «лидерство». Легитимность лидерства. Информационные роли менеджера. Роль менеджера в принятии решений. Межличностные роли. Понятие неформального лидерства. Эффективность лидерства: концептуальный план. Подход к изучению лидерства с точки зрения универсальных характеристик. Современное применение универсального подхода.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.08.02 Теория межличностных коммуникаций используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:



| Тема (раздел) |  | Методы текущего контроля успеваемости |
|---------------|--|---------------------------------------|
| Тема 1        | Деловая этика и деловой этикет в межличностных коммуникациях.                            | опрос, кейс-задача                    |
| Тема 2        | Деловые коммуникации в современном мире.   | опрос                                 |
| Тема 3        | Понятие личности. Личность в деловых коммуникациях.                                      | опрос                                 |
| Тема 4        | Отношение к жизни и жизненные ценности как фактор влияния на межличностные коммуникации. | опрос, кейс-задача                    |
| Тема 5        | Мотивация в межличностных коммуникациях.   | опрос                                 |
| Тема 6        | Динамика групп в межличностных коммуникациях.  | опрос, кейс-задача                    |
| Тема 7        | Лидерство в межличностных коммуникациях.   | доклад                                |

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устных ответов на вопросы.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами по вопросам к опросам (дискуссиям),
- участие в обсуждении докладов,
- решение кейс-задач.

*Критерии оценивания доклада:*

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

*Критерии оценивания решения кейс-задачи:*

- научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления;
- полнота решения кейс-задачи;
- степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейс-задачи и его решению. Доказательность и убедительность;
- форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи);
- полнота и всесторонность выводов;
- наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, правильность решения кейс-задач.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

***Вопросы темы для подготовки к опросу, подготовке докладов, решению кейс-задач***

**Тема 1. Деловая этика и деловой этикет в межличностных коммуникациях.**

1. Этические нормы в деловых коммуникациях.
2. История делового этикета.
3. Основные принципы делового этикета.

4. Сущность деловых отношений, понятие и виды деловых коммуникаций.

**Примерная кейс-задача:**

«Ситуация в коллективе: отношения между сотрудниками и работодателем»:

1. сюжетно-ролевая игра «Знакомство с новым сотрудником»;
2. задание «Придумайте и разыграйте с партнером переговорную ситуацию, в которой нужно соблюсти все правила переговорного этикета».

**Тема 2. Деловые коммуникации в современном мире.**

1. Понятие и виды деловых коммуникаций.
2. Дискуссия и спор как виды деловых коммуникаций.
3. Психологические принципы и просчеты при ведении переговоров
4. Эффективные практики коммуникаций в бизнес-сфере.

**Тема 3. Понятие личности. Личность в деловых коммуникациях.**

1. Личность как понятие.
2. Влияние личности на поведение в обществе.
3. Влияние личности на поведение в рабочей группе.
4. Стресс и методы управления стрессом.

**Тема 4. Отношение к жизни и жизненные ценности как фактор влияния на межличностные коммуникации.**

1. Удовлетворение от работы и его влияние на отношение к жизни.
2. Связь самооценки и деловых межличностных отношений.
3. Создание позитивной самооценки.
4. Первостепенные жизненные ценности.

**Примерная кейс-задача:**

«В чем причина низкой самооценки сотрудника в конкретной ситуации»:

Задания «Придумайте межличностную ситуацию, связанную с неудовлетворением на работе и разыграйте ее с партнером в трех вариантах, применяя последовательно различные стратегии решения проблемы».

**Тема 5. Мотивация в межличностных коммуникациях.**

1. Сущность мотивации, сравнение определений.
2. Практическое применение теории потребностей.
3. Теория и практика: намерения.
4. Практическое применение намеренного выбора.

**Тема 6. Динамика групп в межличностных коммуникациях.**

1. Понятие групповой динамики.
2. Влияние размера группы на ее структуру.
3. Этапы развития группы.

**Примерная кейс-задача:**

«Каковы наиболее эффективные методы руководства группой»:

1. задание «Используйте основные правила руководства группой для усиления эффективности ее работы»,
2. задание «Определите 5 проблемных членов группы и продемонстрируйте приемы, с помощью которых можно решить возникающие проблемы»;
3. Составьте свою карту вопросов для разговора с проблемными сотрудниками;
4. «Отношения между членами группы – на конкретных примерах».

**Тема 7. Лидерство в межличностных коммуникациях.**

**Примерные темы докладов:**

1. Лидер: понятие, определения.
2. Эффективность лидерства
3. Универсальные черты лидерства
4. Контрастная классификация лидеров

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| <b>Код компетенции</b> | <b>Наименование компетенции</b>  | <b>Код этапа освоения компетенции</b> | <b>Наименование этапа освоения компетенции</b>  |
|------------------------|--|---------------------------------------|---|
| ПК-2                   | владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ПК-2.1                                | Способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. |
| ПК-19                  | способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды   | ПК-19.1                               | Знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды  |
| ПК ОС-28               | способность принимать участие в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами по тематике проводимых исследований  | ПК ОС-28.1                            | Способность осуществлять научную коммуникацию с учетом этно-религиозных традиций.   |

| <b>Этап освоения компетенции</b>   | <b>Показатель оценивания</b>  | <b>Критерий оценивания</b>  |
|--|---|---|
| ПК-2.1<br>Способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и | Определяет методы мотивации, наиболее эффективных для достижения поставленных целей.<br>Определяет этапы групповой динамики и соответствующих | Аргументированно определены методы мотивации, наиболее эффективные для достижения поставленных целей. |

| Этап освоения компетенции  | Показатель оценивания   | Критерий оценивания  |
|--|---|--|
| оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. | методов организации групповой работы.<br>Выявляет факторы необходимости создания команды  | Четко и полно определены этапы групповой динамики и соответствующие методы организации групповой работы. Полно выявлены факторы необходимости создания команды                                 |
| ПК-19.1<br>Знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды.   | Определяет этапы процесса групповой работы и принципы формирования команды.<br>Определяет факторы успешности прохождения ключевых этапов процесса групповой динамики. | Правильно определяет этапы процесса групповой работы и принципы формирования команды.<br>Аргументированно выделяет факторы успешности прохождения ключевых этапов процесса групповой динамики. |
| ПК ОС-28.1<br>Способность осуществлять научную коммуникацию с учетом этно-религиозных традиций.  | Владеет навыками выбора вида научной коммуникации, способами аргументации научной позиции.  | Обоснованно использует адекватные формы и методы научной коммуникации.   |

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету:

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. Деловые переговоры. Типичные ситуации и роли.
9. Коммуникативное поведение в конфликтных и кризисных ситуациях.
10. Деловая беседа. Дискуссия и спор как формы деловых коммуникаций.
11. Составление организационно-распорядительных и информационно-справочных документов.
12. Каковы причины и признаки стресса?
13. Каковы функции невербальной коммуникации?
14. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
15. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
16. Что является причинами плохих коммуникаций?
17. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
18. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
19. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
20. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.

21. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
22. Каковы техники и методы аргументации?
23. Каковы стадии переговорного процесса?
24. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
25. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
26. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
27. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
28. Какие определения темпераменту можно дать?
29. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
30. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
31. В чем отличия характера от темперамента?
32. Какие акцентуации характера существуют?
33. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
34. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
35. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
36. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
37. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
38. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
39. Раскройте сущность различных видов стресса.
40. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.

#### *Шкала оценивания.*

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

| Баллы | Критерий оценки   |
|-------|---|
| 26-30 | Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.  |
| 16-25 | Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений. |
| 6-15  | Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при  |

|     |  |
|-----|--|
|     | ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. |
| 0-5 | Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.                    |

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал 50 и более баллов;

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

#### 4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 30.01.2018 г. № 02-66), Порядке организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (утв. Приказом ректора от 22.01.2018 г. №02-28).

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающегося.*

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебных материалов, интернет-ресурсов; подготовка доклада в форме устного сообщения по теме реферата, подготовку к опросам по темам дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

- Прослушать курс лекций по данной дисциплине
- Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях

### **Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):**

Перечень заданий /вопросов:

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. Раскройте основные характеристики видов речи.
9. Каковы функции невербальной коммуникации?
10. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
12. Что является причинами плохих коммуникаций?
13. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
14. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
15. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
18. Каковы техники и методы аргументации?
19. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
20. Каковы стадии переговорного процесса?
21. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
22. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
23. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
24. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
25. Какие определения темпераменту можно дать?
26. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
27. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
28. К какому конституционному типу Вы себя относите?
29. В чем отличия характера от темперамента?
30. Какие акцентуации характера существуют?
31. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном?
32. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
33. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
34. Каковы правила эмпатического слушания?
35. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
36. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
37. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
38. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
40. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
41. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
42. Раскройте сущность различных видов стресса.
43. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
44. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
45. Каковы общие правила оформления документов?

### *Методические рекомендации по освоению лекционных занятий*

Лекция является для обучающегося важной формой теоретического освоения конкретной темы или вопроса дисциплины. На лекциях обучающиеся получают информацию по дисциплине, помогающую студенту сориентироваться в массе информации для самостоятельного более глубокого освоения темы.

Работа на лекции является очень важным видом студенческой деятельности для изучения дисциплины. Умение студента сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения является неперенным условием их глубокого и прочного усвоения общекультурных и профессиональных компетенций, на которые нацелена дисциплина.

Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Это должно быть сделано самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: "важно", "особенно важно", "хорошо запомнить" и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание студента на важных сведениях.

Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, смартфон и т.п.). Для удобства восприятия теоретического материала каждая лекция сопровождается электронной презентацией.

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор, в том числе нормативно-правовые акты соответствующей направленности. Именно такая серьезная работа на лекциях и с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями и сформировать профессиональные компетенции.

При проработке лекционного материала следует иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые положения и идеи дисциплины, комплексное формирование необходимых компетенций происходит в ходе практических занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

### *Методические указания по подготовке к практическим занятиям по дисциплине*

Для успешного усвоения дисциплины обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

1. Познакомиться с планом семинарского занятия.
2. Изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций и раздаточном материале.
3. Подготовиться к обсуждению вопросов для дискуссии.
4. Систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время (подготовка рефератов, докладов и др.).

В ходе семинарских занятий студенты под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. На семинарских занятиях по дисциплине могут использоваться следующие формы работы обучающихся:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- выполнение практических заданий в подгруппах
- групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- заслушивание и обсуждение докладов.

### *Методические указания по подготовке к опросу*



Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

#### *Методические рекомендации по подготовке доклада*

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Желательно доклад сопровождать электронной презентацией. Структура доклада включает:

##### 1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

##### 2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

##### 3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления.

#### *Методические указания по выполнению кейс-задачи*

Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов(последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

Анализ кейсов может быть как специализированным, так и всесторонним. Специализированный анализ должен быть сосредоточен на конкретном вопросе или проблеме. Всесторонний (подробный) анализ подразумевает глубокое погружение в ключевые вопросы кейса.

Общая схема работы с кейсом на данном этапе может быть представлена следующим образом:

- в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения;
- войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать факты и понятия, необходимые для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи;
- следующим этапом является выбор метода исследования.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети**

**"Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**6.1. Основная литература**

1. Распопова С.С. Основы журналистской деятельности: Учебник. – М.: Издательство "Аспект Пресс", 2017 – 272 с.
2. Шарков Ф.И. Коммуникология: социология массовой коммуникации: учебное пособие / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. – 3-е изд. – М. : Дашков и Ко : Альтехсофт «Издательство Шаркова», 2013. – 319 с.
3. Perlova O. V. Developing professionally relevant journalism writing skills // Вестник МГЛУ. 2014. №3 (689). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/developing-professionally-relevant-journalism-writing-skills>.

**6.2. Дополнительная литература**

1. Вартанова Е.Л. Медиасистема России: учебное пособие. – М. : Аспект Пресс, 2017. – 384 с
2. Дрожжин Алексей Викторович «Новая журналистика» и тенденции неогуманизма в современном обществе // Вестник ЧГУ. 2014. №1. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/novaya-zhurnalistika-i-tendentsii-neogumanizma-v-sovremennom-obschestve> (дата обращения: 03.11.2017).
3. Колесниченко А.В. Настольная книга журналиста. Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 400 с.
4. Бабаджанова М.С. The true values of ethics and professional ethics in the modern Tajik journalism // Ученые записки Худжандского государственного университета им. академика Б. Гафурова. Гуманитарные науки. 2016. №2 (47). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/the-true-values-of-ethics-and-professional-ethics-in-the-modern-tajik-journalism>.

**6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Ким О.М. Основы теории журналистики. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. Для бакалавров. Издательство: Питер, 2013.
2. Самарцев О.Р. Творческая деятельность журналиста (очерки теории и практики). Учебное пособие. Гриф УМО МО РФ. 3-е изд. М., 2014.
3. Колесниченко А.В. Практическая журналистика. Учебное пособие. 2-е изд. М., 2013.
4. Киричек П. Н. Культура масс-медиа. М., 2013.
5. Язык средств массовой информации Учебное пособие для вузов. Москва, 2015. <http://www.iprbookshop.ru/36864.html>
6. Забурдаева Е.В. Политическая кампания. Стратегии и технологии. Москва, Аспект Пресс, 2012. // <http://www.iprbookshop.ru/8969.html>
7. Грачев М.Н. Политика: коммуникационное измерение / М.Н. Грачев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ГОУ ВПО Тул. гос. пед. ун-т им. Л.Н. Толстого. – Тула: Изд-во ТГПУ им. Л.Н. Толстого, 2011. – 171 с.
8. Черных А.И. Медиа и демократия: / А.И. Черных. М., СПб.: Университетская книга, 2011. 272с.
9. Колесниченко А.В. Настольная книга журналиста. Учебное пособие. М., Аспект-Пресс. 2016.
10. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>. – ЭБС «IPRbooks»
11. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной

квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Новиков В.К. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 34 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html>. – ЭБС «IPRbooks»

12. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. — М.: Дело, 2015. — 192 с.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. - № 9. – Ст. 851.

2. О Правительстве Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 17.12.1997 № 2-ФКЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. - № 51. – Ст. 5712.

3. О системе государственной службы Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 27 мая 2003 г. № 58-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 22. – Ст. 2063.

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. <http://magazines.russ.ru> – Журнальный зал (русские толстые журналы).

2. <http://www.oldgazette.ru/> - Старые газеты (газеты 1912-1991 годов в оригинале (форматы HTML+DjVu)).

3. <http://evartist.narod.ru/journ.htm> - самая полная е-библиотека по журналистике (история журналистики, теория и практика, реклама, маркетинг, PR, право, логика, риторика, справочники и словари).

4. <http://www.library.cjes.org/> - библиотека Центра экстремальной журналистики (огромный каталог статей, текстов, учебников с фильтрацией).

5. [http://www.mediocratia.ru/owa/mc/mc\\_index.html](http://www.mediocratia.ru/owa/mc/mc_index.html) - Медиакратия: информационно-образовательный портал для медиасообщества.

6. [www.rupr.ru](http://www.rupr.ru)

7. [www.CMII.ru](http://www.CMII.ru)

8. [www.lenta.ru](http://www.lenta.ru)

9. [www.prinfo.ru](http://www.prinfo.ru)

10. Специализированные профессиональные СМИ:

11. журнал «Журналист»- <http://journalist-virt.ru/>

12. журнал «Сообщение» – [www.soob.ru](http://www.soob.ru)

#### **6.6. Иные источники**

1. Базаркина И.Н. Психология личности / Базаркина И.Н., Сенкевич Л.В., Донцов Д.А. - М.: Человек, 2014. - ЭБС "Лань" [[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=60578](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=60578)]

2. Белов В.В. Психология лидерства. СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63983>

3. Зуб А.Т. Психология управления. Учебник. М.: Юрайт, 2015. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru>

4. Кови С. Лидерство, основанное на принципах. М.: Альпина Паблишер, 2013. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/32466>

5. Консультирование и коучинг персонала в организации. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Антонова Н.В. - Отв. ред., Иванова Н.Л. - Отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - ЭБС "Юрайт"

[[http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F9AFBA5D-D04A-408E-B3F2-EDF36FAF45A1&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F9AFBA5D-D04A-408E-B3F2-EDF36FAF45A1&type=c_pub)]

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки

Программное обеспечение: Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.