

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

---

Институт государственной службы и управления

Кафедра государственной службы и кадровой политики

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры государственной  
службы и кадровой политики

Протокол заседания от «28» августа 2019 г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.Б.20 Деловые коммуникации

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

ДК

(краткое наименование дисциплины)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки)

Государственная и муниципальная служба

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная

(формы обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

**Автор–составитель:**

Доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры организационного проектирования систем управления Литвинцева Е.А.

**Заведующий кафедрой:**

И.о. заведующего кафедрой государственной службы и кадровой политики, доктор экономических наук, доцент Фотина Л.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	21
6.1. Основная литература.....	21
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	21
6.4. Нормативные правовые документы.....	21
6.5. Интернет-ресурсы.....	21
6.6. Иные источники.....	22
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	22

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

1.1 Дисциплина Б1.Б.20 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке (ах)	УК ОС-4.2	Способность осуществлять устные коммуникации на иностранном языке
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-4.2	на уровне знаний: демонстрирует знание правил речевого этикета и норм этики речевого поведения в служебном общении
		на уровне умений: ведет профессиональную беседу на русском и иностранном языке
		на уровне навыков: формировать языковые навыки и умения устной и письменной речи, необходимых для социального и профессионального общения
осуществлять деловое общение с коллегами, представителями государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, учреждений, гражданами с использованием различных средств и технологий	ОПК-4.2	на уровне знаний: демонстрирует знание основных принципов и правил делового общения
		на уровне умений: оценивать последствия несоблюдения требований к языку служебного документа
		на уровне навыков: использовать навыки устной деловой речи

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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.Б.20 Деловые коммуникации составляет 2 зачётные единицы, 72 часа. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 36 часов: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов. Самостоятельная работа составляет 36 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.20 Деловые коммуникации предусмотрена на 1 курсе, во 2 семестре.

Дисциплина Б1.Б.20 Деловые коммуникации относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина Б1.Б.20 Деловые коммуникации реализуется после изучения Б1.Б.07 Русский язык и культура речи (1 семестр) и во взаимосвязи с Б1.Б.06 «Иностранный язык» (1-4 семестр).

Дисциплина Б1.Б.20 Деловые коммуникации служит основой для Б1.Б.23 Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении (3 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	8	2		2		4	О, Р
2.	Основные виды деловой коммуникации	8	2		2		4	О, Р
3.	Виды коммуникации	8	2		2		4	О, Р, Т
4.	Публичные выступления	8	2		2		4	О, Р, К-3
5.	Деловые переговоры	8	2		2		4	ДИ
6.	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	8	2		2		4	О, Р, К-3
7.	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	8	2		2		4	О, Р, Т
8.	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции	8	2		2		4	О, Р
9.	Этика деловой коммуникации	8	2		2		4	О, Р, К-3
	Промежуточная аттестация							Зачет
Всего		72	18		18		36	

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), деловая игра (ДИ), тестирование (Т), кейс-задания (К-3).

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации**

Коммуникация: сущность, модели, функции, структура, культура. Особенности делового общения. Деловое общение как восприятие. Механизмы межгруппового и межличностного общения. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы восприятия, психологические барьеры в деловом общении. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса.

### **Тема 2. Основные виды деловой коммуникации**

Определение, характеристика и отличие понятий «деловой разговор», «деловая беседа», «деловое совещание», переговоры. Технология подготовки и проведения. Особенности коммуникативного поведения участников. Специфика делового общения в современных условиях. Правила, особенности подготовки и проведения разговора по телефону. Этикет деловых разговоров.

### **Тема 3. Виды коммуникации**

Вербальные (речевые) средства общения. Речь — основной инструмент общения. Невербальные (неречевые) средства общения. Телоположение, язык жестов, мышление. Условия эффективности общения. Критерии коммуникабельности. Правила продуктивного слушания. Типичные ошибки при слушании. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

### **Тема 4. Публичные выступления**

Виды и жанры публичных выступлений. Правила деловой риторики. Доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Правила подготовки и секреты хорошего выступления. Начало и окончание выступления. Формулирование мысли. Виды вопросов

Определение цели, вида выступления, речевой ситуации. Композиционно-логическая организация речи. Вербальная и визуальная адаптация. Язык и стиль речи. Доказательство и аргументация основных положений речи. Адаптация к установкам аудитории. Обратная связь. Значение личности оратора для успеха выступления. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией. Ответы на вопросы.

### **Тема 5. Деловые переговоры**

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»). Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): отличие от компромисса, условия достижения соглашения. Контракты по обстоятельствам. Договор о возможных направлениях сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений. Принципы эффективного ведения переговоров.

### **Тема 6. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Набор качеств и необходимость формирования привлекательного имиджа. Основные составляющие оптимальной модели поведения. Техники формирования позитивного имиджа. Самопрезентация – цели, задачи.

Репутация как слагаемое успеха. Факторы влияния на деловую репутацию. Суть и модель создания позитивного имиджа. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

#### **Тема 7. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

Спор как сложная разновидность диалога. Спор в условиях деловой коммуникации. Основные виды, формы и методы спора. Дискуссия как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Полемика: методы защиты собственной точки зрения и доказательства ложности мнения оппонента. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные парламентские дебаты. Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора.

#### **Тема 8. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции**

Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации.

Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним. Информативность, логичность, лаконичность, эмоциональность. Этика радио- и теледиалога.

Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка. Цель интервью, технология его проведения. Качество речи и внешний вид собеседников. Барьеры восприятия диалоговой информации. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции. План подготовки пресс-конференции. Ведущий и его функции. Определение регламента. Психологические особенности начала пресс-конференции. Тактика ответов на вопросы. Завершение работы.

#### **Тема 9. Этика деловой коммуникации**

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления.

Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования

Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения

Этикет как элемент духовной культуры служащего: нравственная основа, функции и принципы служебного этикета

Служебная этика руководителя.

### **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.Б.20 Деловые коммуникации используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	О, Р
Тема 2.	Основные виды деловой коммуникации	О, Р

Тема 3.	Виды коммуникации	О, Р, Т
Тема 4.	Публичные выступления	О, Р, К-3
Тема 5.	Деловые переговоры	ДИ
Тема 6.	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	О, Р, К-3
Тема 7.	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	О, Р, Т
Тема 8.	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции	О, Р
Тема 9.	Этика деловой коммуникации	О, Р, К-3

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и решение типовых заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с рефератами по предлагаемым темам,
- участие в обсуждении рефератов,
- участие в деловой игре,
- количество правильных ответов при тестировании,
- решение кейс-заданий.

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 рефератами, участия в обсуждениях рефератов других обучающихся и кейса, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам тестирования.

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

*Вопросы для подготовки к опросам:*

#### **Тема 1. Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации**

1. Сформулируйте определение социальной коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чем заключается специфика делового общения?
3. Перечислите и сформулируйте определения основных механизмов восприятия.
4. Какие разновидности психологических барьеров распространены в деловом общении.

#### **Тема 2. Основные виды деловой коммуникации**

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам делового общения.
2. От чего зависит основа успеха деловой беседы?
3. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы?
4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Назовите особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
6. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового этикета.

#### **Тема 3. Виды коммуникации**

1. Приведите характеристику вербальных средств общения.



2. Что относится к невербальным средствам общения? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?

3. Приведите и объясните алгоритм техники рефлексивного слушания.

*Примерный тест:*

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Коммуникации в организации важны

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:

- 1) материальную и социальную
- 2) управленческую и производственную
- 3) производственную и транспортную
- 4) транспортную и финансовую

7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее

- 1) элементами
- 2) подсистемами
- 3) частями
- 4) структурами

8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется

- 1) подвижность среды
- 2) неопределенность среды
- 3) статичность среды
- 4) сложность среды

10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется

- 1) подвижность среды
- 2) неопределенность среды
- 3) статичность среды
- 4) сложность среды

#### **Тема 4. Публичные выступления**

1. Какова структура публичной речи?
2. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
3. Раскройте понятие «ораторский стиль»
4. В чём особенности аргументирующей речи?
5. Как захватить внимание аудитории?
6. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.

#### **Тема 6. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

#### **Тема 7. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

1. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
2. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
3. В чем заключается культура и этика спора?
4. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
5. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

#### *Примерный тест:*

1. Выделяют три параметра, характеризующих особенности организационных структур:

- 1) степень формализации, сложность, степень централизации
  - 2) степень сложности, формализм, степень централизации
  - 3) степень формализации, централизм, степень сложности
  - 4) степень формализма, сложность, степень централизма
2. Формальным каналом передачи информации в организации является
- 1) организационная структура
  - 2) профессиональная структура
  - 3) неформальная структура
  - 4) социально-демографическая структура
3. На разделении труда основана
- 1) организационная структура
  - 2) профессиональная структура
  - 3) неформальная структура
  - 4) социально-демографическая структура
4. На личных контактах работников организации основана
- 1) организационная структура

- 2) профессиональная структура
- 3) неформальная структура
- 4) социально-демографическая структура
5. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется
  - 1) гетерогенность
  - 2) гомогенность
  - 3) структурированность
  - 4) определенность
6. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых контроль прохождения информации к другим работникам осуществляет
  - 1) пограничник
  - 2) связной
  - 3) сторож
  - 4) лидер мнений
7. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых влияние на мнение других работников оказывает
  - 1) пограничник
  - 2) связной
  - 3) сторож
  - 4) лидер мнений
8. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых связующим звеном между работниками является
  - 1) пограничник
  - 2) связной
  - 3) сторож
  - 4) лидер мнений
9. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых наиболее высокую степень связи с внешней средой имеет
  - 1) пограничник
  - 2) связной
  - 3) сторож
  - 4) лидер мнений
10. Внутрикоммуникативные сети, различающиеся порядком прохождения деловой коммуникации, делятся на
  - 1) абсолютные и относительные
  - 2) прямые и косвенные
  - 3) внешние и внутренние
  - 4) централизованные и децентрализованные

**Тема 8. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции**

1. В чём заключается специфика выступления на радио и телевидении?
2. Перечислите основные виды интервью.
3. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
4. Охарактеризуйте барьеры восприятия диалоговой информации.
5. Раскройте роль и функции ведущего пресс-конференции.

### Тема 9. Этика деловой коммуникации

1. Охарактеризуйте понятия: «мораль», «этика», «этикет», «деловой этикет». В чем их сходство и отличия.
2. Каковы правила вербального и невербального этикета.
3. Охарактеризуйте особенности этикета в основных видах делового общения.
4. Раскройте понятия «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность»?
5. Раскройте содержание понятия речевой этикет?
6. Что собой представляет дипломатический этикет и протокол?
7. Как соотносятся понятия «речевой имидж» и «речевой этикет»?
8. Каковы требования национального этикета?

#### *Примерные кейс-задания:*

1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

• Все ли условия соглашения выполняются?

• Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

#### *Деловая игра*

В рамках практического занятия по теме 5 «Деловые переговоры» обучающимся предлагается принять участие в симуляции многосторонних переговоров.

Предварительно обучающиеся делятся на 5 команд: Альфа, Бета, Гамма, Дельта, Зета. Минимальное количество участников в команде – 2 человека. Каждой из команд направляется информация общего и конфиденциального характера. После изучения и обработки полученных сведений участники заполняют следующую таблицу:

	<b>Альфа</b>	<b>Бета</b>	<b>Гамма</b>	<b>Дельта</b>	<b>Зета</b>
<b>Вопрос повестки дня</b>					
<b>Внутренние проблемы</b>					
<b>Позиция</b>					
<b>Интересы</b>					
<b>Цель</b>					
<b>Вопросы участникам делегации</b>					
<b>Приемлемые решения</b>					

Рекомендуется отмечать в таблице не только известную информацию, но и возникающие в процессе изучения материалов соображения, вопросы. Пустующие графы участники переговоров заполняют уже в процессе проведения переговоров.

Деловая игра рассчитана на 2 академических часа. Преподаватель выполняет роль ведущего переговоров, в т. ч. определяет очередность выступления команд, регламентирует порядок задачи вопросов участниками команд. Игра считается завершённой, если большинство команд (минимально 3 из 5) сумеют выработать единое соглашение.

#### *Примерные темы рефератов:*

1. Основные стратегии переговоров: позиционные торги, конструктивные переговоры
2. Основные этапы деловой беседы, переговоров
3. Особенности проведения «круглого стола»
4. Правила подготовки и проведения деловой презентации
5. Средства и приемы эффективного общения
6. Структура публичной речи
7. Основные характеристики публичной коммуникации
8. «Ораторский стиль»: сущность, особенности формирования
9. Особенности аргументирующей речи и ее отличие от информационной речи
10. Средства привлечения внимания аудитории
11. Формирование личного имиджа
12. Роль природных качеств и приобретенных качеств в формировании имиджа.
13. Модели поведения: критерии их выбора, цель, гендерная специфика
14. Выбор стратегии и тактики делового общения
15. Психологические механизмы человеческого взаимодействия в деловом общении
16. Манеры делового человека: имитационный образ, ролевой образ, жизненный образ
17. Логическая структура спора
18. Логическая аргументация в споре
19. Понятие о культуре и этике спора
20. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные парламентские дебаты
21. Ответы на вопросы. Тактика ответов на вопросы
22. Уловки и софизмы в споре
23. Дискуссия как способ разрешения конфликтных ситуаций

24. Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность
25. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации.
26. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним.
27. Этика радио- и теледиалога
28. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка
29. Барьеры восприятия диалоговой информации
30. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции
31. План подготовки пресс-конференции
32. Этикет: понятие и виды
33. Культура речи, основы устного общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стиль речи
34. Служебный этикет
35. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений
36. Особенности делового этикета зарубежных стран

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

##### **4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке (ах)	УК ОС-4.2	Способность осуществлять устные коммуникации на иностранном языке
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.2 Способность осуществлять устные коммуникации на иностранном языке	Выбирает языковые средства для осуществления коммуникации на русском языке	Грамотно осуществляет коммуникации на русском языке
ОПК-4.2 Способность осуществлять	Определяет методы и способы делового общения на основе	Полно и всесторонне определены методы и способы делового

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.	установленных требований к служебному поведению и с учетом специфики конкретной формы и ситуации общения.	общения на основе установленных требований к служебному поведению и с учетом специфики конкретной формы и ситуации общения

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Что представляет собой общение? Какова в нём роль объективных условий и субъективных факторов?
2. Каково место восприятия в деловом общении?
3. Что представляют собой такие механизмы восприятия как идентификация, имитация и рефлексия? Какова их роль в деловом общении?
4. Что такое коммуникация, и какова её место в процессе делового общения?
5. Каковы пути и средства повышения эффективности коммуникационного общения?
6. Каковы методы оказания влияния на участников общения?
7. Как вы оцениваете такие "ключи" коммуникационного общения, как "менторский", "одухотворяющий", "информационный"?
8. Охарактеризуйте этапы взаимодействия в деловом общении?
9. Каково место и задачи "роли", занимаемой партнерами по общению: "пристройка сверху", "пристройка снизу" и "пристройка на равных"?
10. Каково место и роль в общении жестов и определенной жестикуляции?
11. Каковы правила жестикуляции и "чтения" человека по внешним проявлениям?
12. Какова роль визуального контакта, улыбки и "контактного расстояния" при общении?
13. Каковы место и роль вербальных средств общения?
14. Каково основное содержание таких элементов технологического инструментария, как: ассоциативность, доступность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность?
15. Какие Вам известны правила хорошего выступления?
16. Что значит уметь слышать и слушать?
17. Что представляет собой "рефлекторное слушание"?
18. Что мы понимаем под понятием "имидж"?
19. Какие качества личности "работают" на её "личное обаяние", заключены в её природу?
20. Каковы характеристики личности приобретаются в результате образования и воспитания?
21. Каковы критерии выбора личностью модели поведения?
22. Какие Вам известны нормы, поведенческие правила, утверждающие личный имидж (нравственная объяснимость поступков; терпимость к человеческим недостаткам; жёсткий самоконтроль).
23. Каково соотношение стратегии и тактики в достижении успеха в деловом общении?
24. Охарактеризуйте механизм человеческого взаимодействия: привязанность, симпатия, уважение, доверие. Какова их роль в достижении делового успеха?
25. Какова технология создания имиджа?
26. Что значит "одеваться со вкусом", "стандарт хорошего вкуса"?
27. Каков деловой портрет руководителя?
28. Чем отличаются информационные беседы от дискуссионных?

29. Какие три исходных положения лежат в основе успеха деловых бесед?
30. Какие 5 фаз составляют структуру беседы?
31. Каково значение хорошей визитки для начала беседы?
32. Какие методы для начала беседы Вы можете использовать?
33. Какова роль передачи информации и аргументирования?
34. Каково место в беседе информации из невербального общения?
35. Какова роль визуального контакта?
36. Какова содержательная сторона фазы активного взаимодействия?
37. Что такое рефлексия, и какова её роль в беседе?
38. В чем суть переговоров как процесса?
39. В чем состоит подготовка к переговорам?
40. Какие особенности техники переговоров Вы знаете?
41. Что представляют собой "мягкие", "жесткие" и принципиальные переговоры?
42. В чем суть "принципиальных" переговоров?
43. Каковы правила этикета во время переговоров?
44. Как завоевать внимание оппонентов?
45. Какие вы знаете правила убеждения в переговорах?
46. Как быть приятным собеседником?
47. Каково место спора в деловых переговорах?
48. Как вести себя при допущении ошибок Вами и партнером?
49. Каким стать подходящим партнером?
50. Какова роль спокойствия, терпеливости и настойчивости?
51. Стоит ли вести переговоры по телефону?
52. Что Вы должны сделать, если на Вас "давят авторитетом"?
53. Как Вы должны поступить, если оппонент в чем-то Вас превосходит?
54. Должны ли Вы выступать от имени организации?
55. Когда стоит брать тайм-аут в переговорах?
56. Какие Вам известны способы "втянуть" неподатливого клиента в переговоры?
57. Что такое "круговая защита" и как с ней быть?
58. В чем суть трюка "плохой - хороший"?
59. В чем сходство и различие понятий «диспут», «дискуссия», «полемика», «спор»?
60. Сформулируйте необходимые условия для начала спора.
61. Назовите виды споров.
62. Определите особенности различных видов споров.
63. Учет каких составляющих человеческого общения следует иметь в виду при участии в аргументационной деятельности?
64. Дайте определение термина «аргументационная конструкция».
65. Как обычно организуется взаимодействие сторон, участвующих в споре, дискуссии?
66. Охарактеризуйте типичные ошибки в аргументационной деятельности.
67. Что называется уловкой в споре?
68. Опишите сущность допустимых уловок в споре.
69. Какие уловки считаются недопустимыми при проведении дискуссии или спора?
70. Определите сущность софизмов как разновидности уловок.
71. Назовите этикетные формулы речи.
72. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров.
73. Интегративная стратегия ведения переговоров.

Типовые задания

### Задание 1.



Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

### **Задание 2.**

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

### **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 от 50 до 100 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

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 указания по самостоятельной подготовке к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:*

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).

Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):

1. Основные стратегии переговоров: позиционные торги, конструктивные переговоры
2. Особенности проведения «круглого стола»
3. Правила подготовки и проведения деловой презентации
4. Средства и приемы эффективного общения
5. Структура публичной речи
6. «Ораторский стиль»: сущность, особенности формирования
7. Особенности аргументирующей речи и ее отличие от информационной речи
8. Средства привлечения внимания аудитории
9. Формирование личного имиджа
10. Модели поведения: критерии их выбора, цель, гендерная специфика
11. Выбор стратегии и тактики делового общения
12. Психологические механизмы человеческого взаимодействия в деловом общении
13. Манеры делового человека: имитационный образ, ролевой образ, жизненный образ
14. Логическая структура спора
15. Логическая аргументация в споре
16. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные парламентские дебаты
17. Ответы на вопросы. Тактика ответов на вопросы
18. Уловки и софизмы в споре
19. Дискуссия как способ разрешения конфликтных ситуаций
20. Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность
21. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации.
22. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним.
23. Этика радио- и теледиалога
24. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка
25. Барьеры восприятия диалоговой информации
26. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции
27. План подготовки пресс-конференции
28. Культура речи, основы устного общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стиль речи
29. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений
30. Особенности делового этикета зарубежных стран

*Методические рекомендации по написанию реферата:*

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также

должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Объем реферата 7-15 стр.

#### *Методические рекомендации по решению кейс-заданий*

Кейс-задание, кейс (case) – это конкретная практическая ситуация, рассказывающая о той или иной ситуации, в которой зачастую заложена некая проблема.

Анализ ситуации целесообразно начинать с выявления признаков законности и нарушений в поставленной проблеме;

Корректная остановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости формулировки;

Успех в решении проблемы зависит от выработки различных способов действий в данной ситуации –альтернатив;

Необходимым условием для принятия окончательного решения является выявление вариантов решения проблемы – требований к содержанию альтернатив и их обоснование;

При выборе решения нужно опираться как на исторический анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимости осуществления решений;

При составлении процедуры решения нужно ориентироваться на первоначальные цели и реальность ее воплощения.

На данном этапе после презентации решений во время общей дискуссии можно рекомендовать обсудить 4 вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решения?

Какие варианты решения имели место?

Что надо было делать?

#### *Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий*

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных студентами тестов определяются преподавателем самостоятельно. Рекомендуются следующие критерии оценки:

1. 85% – 100% правильных ответов – «отлично»;
2. 66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;
3. 50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;
4. менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

## **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. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров М.: Издательство Юрайт, 2015.
2. Ратников В.П. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. - М.: Издательство Юрайт 2015.
3. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.: Издательство Юрайт, 2014.

### **6.2. Дополнительная литература:**

1. Травин В.В., Деловое общение : учебно-практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова ; РАНХиГС при Президенте РФ. М. : Дело, 2014.
2. Мунин, А. Н., Деловое общение : курс лекций / А. Н. Мунин ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт, М. : Флинта : МПСИ, 2011.
3. Храмченко, В.Е., Деловое общение с зарубежными партнёрами, Кемерово : КемГУ, 2013.

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

1. 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»
2. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

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

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014, № 31, ст. 4398.

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui/> (дата обращения: 28.04.2016).

2. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html> (дата обращения: 28.04.2016).
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 28.04.2016).
4. Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru) (дата обращения: 28.04.2016).
5. Портал Harvard Business Review. Россия. URL: <http://hbr-russia.ru/> (дата обращения: 28.04.2016).
6. Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) (дата обращения: 28.04.2016).
7. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/> (дата обращения: 28.04.2016).

#### **6.6. Иные источники**

1. Дудина И.А. Деловые переговоры. Искусство и ремесло. – М.: Издательство: Феникс+, 2010. – 440с.
2. Thompson Leigh L. The Mind and Heart of the Negotiator. – 5th ed. Prentice Hall (2011). URL: [http://www.academia.edu/28257171/Textbook\\_Leigh\\_Thompson\\_The\\_Mind\\_and\\_Heart\\_of\\_the\\_Negotiator\\_5th\\_Edition\\_Prentice\\_Hall\\_2011](http://www.academia.edu/28257171/Textbook_Leigh_Thompson_The_Mind_and_Heart_of_the_Negotiator_5th_Edition_Prentice_Hall_2011) (дата обращения: 24.04.2016).

#### **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 и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, 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/>.