

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

---

Институт государственной службы и управления

Кафедра зарубежного регионоведения и международного сотрудничества

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры зарубежного  
регионоведения и международного  
сотрудничества  
Протокол от «06» сентября 2017 г. №1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.Б.24 Деловые коммуникации

---

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

ДелКом

---

*(краткое наименование дисциплины)*

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

---

*(код, наименование направления подготовки)*

Государственное управление и правовое регулирование (с углубленным изучением  
иностраннных языков и правовых дисциплин)

---

*(направленность (профиль))*

бакалавр

---

*(квалификация)*

очная

---

*(форма обучения)*

Год набора - 2018

Москва, 2016 г.

**Автор–составитель:**

Доцент, кандидат психологических наук, доцент Коротеева О.В.

Заведующий кафедрой зарубежного регионоведения и международного сотрудничества, доктор социологических наук Комлева В.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
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	16
6.1 Основная литература.....	16
6.2 Дополнительная литература.....	16
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	17
6.4. Нормативные правовые документы.....	17
6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.....	17
6.6. Иные источники.....	18
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	18

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

1.1 Дисциплина Б1.Б.24 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК -4.3	Способность формировать эффективную траекторию профессионального саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.3	Способность осуществлять деловое общение, публичные выступления, вести переговоры, совещания деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации с учетом этических принципов и требований профессиональной деятельности

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта или по результатам форсайт-сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК -4.3	<p>на уровне знаний: адекватно определяет содержание этических требований к служебному поведению, правил делового/служебного общения во всех формах и ситуациях делового/служебного взаимодействия, требований к деловой переписке, правил ведения переговоров, публичных выступлений, совещаний, всех форм опосредованного общения, в том числе, в электронных коммуникациях</p> <p>на уровне умений: определяет последствия</p>

		нарушения этических принципов и требований профессиональной деятельности в деловой/профессиональной коммуникации
		на уровне навыков: определено содержание этических требований к служебному поведению, правил делового общения во всех формах и ситуациях делового/служебного взаимодействия, требований к деловой переписке, правил ведения переговоров, публичных выступлений, совещаний, всех форм опосредованного общения, в том числе, в электронных коммуникациях
	УК ОС-4.3	на уровне знаний: выбирает языковые средства для деловой коммуникации
		на уровне умений: ориентируется в требованиях деловой коммуникации страны контрагента; использует специфическую лексику, применяемую в деловой сфере
		на уровне навыков: соблюдает требования деловой коммуникации страны контрагента.

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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.Б.24 Деловые коммуникации составляет 2 зачётные единицы, дисциплина изучается по очной форме обучения в 3 семестре.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 36 часов: лекционные занятия – 18 часов, практические занятия – 18 часов. Самостоятельная работа составляет 18 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.24 Деловые коммуникации изучается по очной форме обучения в 3 семестре.

Дисциплина Б1.Б.24 Деловые коммуникации относится к дисциплинам базовой части Блока 1 «Дисциплины»

В содержательном плане дисциплина опирается на Б1.Б.1. Иностранный язык. Часть 1 (1,2 семестр), Б1.Б.2 Русский язык и культура речи (2 семестр).

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для Б1.Б.20 Этика государственной и муниципальной службы (7 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом по очной форме обучения – зачет (3 семестр).

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Очная форма обучения

Таблица 1.

№ п/п	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		
Тема 1	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	8	2		2		4	О
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	8	2		2		4	О
Тема 3	Социально-психологические аспекты коммуникации	8	2		2		4	О, Э
Тема 4	Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	8	2		2		4	О
Тема 5	Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации	8	2		2		4	О
Тема 6	Формы письменных деловых коммуникаций	8	2		2		4	О
Тема 7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	8	2		2		4	О
Тема 8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	16	4		4		8	О, Р
Промежуточная аттестация								3
<b>Всего:</b>		72	18		18		36	

Примечание:

\*\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), эссе (Э), реферат (Р).

\*\*\* - формы промежуточной аттестации: зачет (З).

## Содержание дисциплины

### Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

### Тема 2 Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды

коммуникаций в организациях и т.д. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский. Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

### **Тема 3 Социально-психологические аспекты коммуникации**

Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Манипулятивные роли по Э. Берну. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации

### **Тема 4 Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления**

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.

Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нереплексивное (пассивное). Ошибки слушания.

Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

### **Тема 5 Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации**

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов ведения деловых бесед.

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств

коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики

#### **Тема 6 Формы письменных деловых коммуникаций**

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официальной деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

#### **Тема 7 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией.

#### **Тема 8 Публичное выступление как форма деловой коммуникации**

Подготовка к выступлению: аудитория, аудио-визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

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

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые	опрос



	коммуникации»	
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	опрос
Тема 3	Социально-психологические аспекты коммуникации	опрос, эссе
Тема 4	Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	опрос
Тема 5	Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации	опрос
Тема 6	Формы письменных деловых коммуникаций	опрос
Тема 7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	опрос, реферат
Тема 8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачет.

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 докладами,
- участие в обсуждении докладов,
- количество правильных ответов при тестировании.

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.

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, по результатам прохождения тестирования.

Вопросы для подготовки к опросам:

#### **Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»**

1. Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.
2. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
3. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

#### **Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации**

1. Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.

2. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях и т.д. С
3. тили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский Виды и функции деловой коммуникации.
4. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

### **Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации**

- 1..Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический).
- 2..Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психогеометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера.
- 3..Манипулятивные роли по Э. Берну. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации

### **Тема 4. Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления**

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.
2. Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания.
3. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.
4. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.
5. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

### **Тема 5. Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации**

1. Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их

организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов ведения деловых бесед.

2. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация.
3. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики

#### **Тема 6. Формы письменных деловых коммуникаций**

1. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста.
2. Содержание и виды резюме. Особенности официальной деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

#### **Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика**

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
2. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов.
3. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта.
4. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов.
5. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией.

#### **Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации**

1. Подготовка к выступлению: аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления.
2. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы.
3. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

#### **Примерные темы рефератов**

1. Информация как основа коммуникационного процесса.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.

4. Значение и сущность делового общения руководителя.
5. Основные виды и содержание делового общения.
6. Невербальная коммуникация.
7. Анализ препятствий обмену информацией.
8. Деловая репутация.
9. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
10. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
11. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
12. Восприятия и установки личности.
13. Ролевое поведение в организации.
14. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
15. Социально-психологические методы руководства.
16. Виды и основные причины конфликта.
17. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
18. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
19. Функции менеджера команды.
20. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
21. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

#### **Примерные темы эссе**

1. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности
2. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема
3. Образ чиновника в художественной литературе, публицистике, отечественном кинематографе: к вопросу об изменении негативных стереотипов в общественном сознании
4. Значение и особенности делового общения
5. Методы и функции науки деловое общение
6. Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным
7. Этика корпоративного общения
8. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения
9. Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, социальный барьер, барьер отрицательных эмоций
10. Барьер состояния здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника
11. Типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности
12. Связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (на конкретных примерах)

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

#### **4.3.1 Формируемые компетенции**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
-----------------	--------------------------	--------------------------------	---

ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК -4.3	Способность формировать эффективную траекторию профессионального саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.3	Способность осуществлять деловое общение, публичные выступления, вести переговоры, совещания деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации с учетом этических принципов и требований профессиональной деятельности

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Примерные вопросы к зачету

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
8. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
9. В чем специфика вербальных коммуникаций?
10. Каковы особенности невербальных коммуникаций?
11. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
12. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
13. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.
14. Обозначьте национальную специфику делового этикета.
15. Каковы основные правила вербального этикета?
16. Назовите правила невербального этикета.
17. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
18. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
19. В чем специфика деловой беседы?
20. Каковы особенности общения по телефону?
21. Как подготовить и провести деловое совещания?

22. Какова специфика публичного выступления?
23. Что такое презентация?
24. Каковы особенности самопрезентации?
25. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
26. Переговоры как разновидность общения.
27. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров?
28. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
29. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
30. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?

#### 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

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.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

#### 1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

#### 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.

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры,



позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

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 – TimesNewRoman. 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.

## **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. Кузнецов И.Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие - М. : Дашков и К, 2012 - 288 с.
2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации - М.: Московский гуманитарный университет, 2013 - <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22455.>— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Гуськова С.В. Основы теории коммуникации - М.: ФЛИНТА, 2013. - ЭБС "Лань" [<http://e.lanbook.com/view/book/44190>]
2. Захарова В.И. Медиативные средства деловых коммуникаций // Коммуникология. 2014. Т. 6. № 4. С. 65-68. - ЭБС elibrary <http://elibrary.ru/item.asp?id=21838913>
3. Кеннеди Г. Переговоры. Полный курс : перевод с английского. - М. : Альпина Паблишерз, 2011. - 387 с.



### **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. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.
3. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2007.— 624 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. 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. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года.(Утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-р).

### **6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы**

1. Правила работы и этические нормы социолога (ИСПИ РАН). Режим доступа: <http://www.socium.info/codex-ran.html>
2. Социология. электронная библиотека. Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Sociolog/INDEX\\_SOCIO.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php)
3. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edulib.ru/>
4. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm>
5. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>
6. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>
7. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
8. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>
9. Библиотека ФОМ клуба. Режим доступа: <http://club.fom.ru>
10. Институт социологии РАН. Режим доступа: <http://www.isras.ru/>
11. Федеральная служба государственной статистики. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
12. Eurostat (Евростат - статистическая служба Европейского Союза). Режим доступа: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>
13. SOCIOLINE.RU :учебники, монографии по социологии. Режим доступа: <http://socioline.ru/>
14. International Sociological Association (Международная социологическая ассоциация. Язык сайта - английский). Режим доступа: <http://www.isa-sociology.org/>
15. GlobalCourses (Глобальный диалог. Язык сайта – английский). Режим доступа: <http://isa-global-dialogue.net/>
16. Экономический и социальный совет ООН (Язык сайта – английский). Режим доступа: <http://www.un.org/en/development/index.shtml>; Режим доступа:

<http://www.un.org/en/ecosoc/>

#### **6.6. Иные источники**

1. Панова, М. Н. Русский язык и культура речи : учебно-методическое пособие - М. : Дело, 2014 - 131 с.
2. Таратухина Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата / Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - ЭБС "Юрайт" [[http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F058AB6E-B332-4851-8236-96035E3F669C&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F058AB6E-B332-4851-8236-96035E3F669C&type=c_pub)]
3. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Коммуникация: деловое общение, коммуникативные техники и технологии // Коммуникология. 2014. Т. 6. № 4. С. 13-26. - ЭБС elibrary <http://elibrary.ru/item.asp?id=21838910>
4. Lie, R. and Servaes, J. Disciplines in the Field of Communication for Development and Social Change. // Communication Theory, 2015, 25: 244–258 - ЭБС Wiley Online Library <http://onlinelibrary.wiley.com.ezproxy.ranepa.ru:3561/doi/10.1111/comt.12065/abstract>

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

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 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/>.