

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

---

Институт государственной службы и управления

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой государственного и  
муниципального управления  
Протокол № 1 от «11» сентября 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.Б.22 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

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

направление подготовки (специальность)

**38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Эффективность государственного управления»

(направленность (профиль))

Бакалавр

(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная

(форма(ы) обучения)

Москва 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

докт. философских наук,

профессор кафедры ЮНЕСКО

\_\_\_\_\_

(подпись)

О.Н. Астафьева

(ФИО)

Заведующий выпускающей кафедрой

Профессор с возложением обязанностей заведующего кафедрой государственного  
и муниципального управления, доктор юридических наук \_\_\_\_\_ В.К. Ботнев

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или )

ученое звание, должность) (Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....  | 4  |
| 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО.....   | 5  |
| 3. Содержание и структура дисциплины (модуля) .....   | 6  |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и .....   | 11 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....  | 20 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) ..... | 25 |
| 6.1. Основная литература: .....   | 25 |
| 6.2. Дополнительная литература: .....   | 25 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы. ....   | 25 |
| 6.4. Интернет-ресурсы. ....   | 27 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....   | 28 |

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

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

| Код Компетенции | Наименование компетенции  | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции  |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| УК ОС-3         | Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе   | УК ОС-3.1                      | Способность осуществлять деловые коммуникации  |
| 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:

| Профессиональные действия   | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения   |
|---|--------------------------------|---|
| формирование навыков работы в команде в соответствии с ролевой позицией.  | УК ОС-3.1                      | на уровне умений:<br>-использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы;<br>-применять техники и приемы эффективного общения на основе этических требований;<br><br>на уровне навыков:<br>-самостоятельной организации работы группы в ходе профессиональной служебной деятельности. |
| проектирование организационных структур, участие в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и | ОПК -4.2                       | на уровне умений:<br>-оценивать последствия несоблюдения требований к языку служебного документа;<br>-различать особенности языка служебного документа.<br><br>на уровне навыков:<br>-навыки устной деловой речи;   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия означает умения и навыки формировать организационные структуры, определять задачи и функции структурных подразделений организации на основе целей и задач самой организации, распределять их между элементами структуры организации и отдельными сотрудниками, с учетом их личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p> |  | <p>-делового общения в системе электронных коммуникаций.</p> |
|--|--|--|

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

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

очная форма обучения:

- лекции – 18 а.ч.,
- практические занятия – 18 а.ч.,
- самостоятельная работа – 36 ч.
- контроль – 0 ч.

очно-зочная форма обучения:

- лекции – 18 а.ч.,
- практические занятия – 18 а.ч.,
- самостоятельная работа – 36 ч.
- контроль – 0 ч.

зочная форма обучения:

- лекции – 4 а.ч.,
- практические занятия – 4 а.ч.,
- самостоятельная работа – 60 ч.
- контроль – 4 ч.

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам базовой части и в соответствии с учебным планом осваивается на 3 курсе очной формы обучения (на 3 курсе очно-заочной и заочной формы обучения).

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов:

очная форма

Б1.Б.7 Русский язык и культура речи (1 семестр)

очно-заочная форма

Б1.Б.7 Русский язык и культура речи (1 семестр)

заочная форма

Б1.Б.7 Русский язык и культура речи (1 семестр)

В содержательном плане дисциплина является основой для изучения

очная форма

Б1.Б.19 Государственная и муниципальная служба (4 семестр)

Б1.Б.21 Этика государственной и муниципальной службы (5 семестр)

очно-заочная форма

Б1.Б.19 Государственная и муниципальная служба (3 семестр)

Б1.Б.21 Этика государственной и муниципальной службы (5 семестр)

заочная форма

Б1.Б.19 Государственная и муниципальная служба (4 семестр)

Б1.Б.21 Этика государственной и муниципальной службы (6 семестр)

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### 3. 1 Структура дисциплины

| № п/п                | Наименование тем  | Объем дисциплины, час. |   |    |    |         |    | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости<br>и <sup>1</sup> ,<br>промежуточ<br>ной<br>аттестации |
|----------------------|---|------------------------|---|----|----|---------|----|--|
|                      |   | Всего                  | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем<br>по видам учебных<br>занятий |    |    |         | СР |  |
|                      |   |                        | Л   | ЛР | ПЗ | КС<br>Р |    |  |
| Очная форма обучения |   |                        |   |    |    |         |    |  |
| Тема 1               | Теоретические и<br>технологические<br>аспекты деловой<br>коммуникации | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т   |
| Тема 2               | Основные виды<br>деловой<br>коммуникации                              | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т   |
| Тема 3               | Виды коммуникации   | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т   |
| Тема 4               | Публичные<br>выступления  | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т, К-3  |

| № п/п                       | Наименование тем   | Объем дисциплины, час. |   |    |    |         |    | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемост<br>и <sup>1</sup> ,<br>промежуточ<br>ной<br>аттестации |
|-----------------------------|--|------------------------|---|----|----|---------|----|---|
|                             |  | Всего                  | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем<br>по видам учебных<br>занятий |    |    |         | СР |   |
|                             |  |                        | Л   | ЛР | ПЗ | КС<br>Р |    |   |
| Тема 5                      | Деловые переговоры   | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т, К-З   |
| Тема 6                      | Формирование<br>позитивного<br>профессионального<br>имиджа в деловой<br>коммуникации                                   | 7                      | 2   |    | 2  |         | 3  | О, Т, К-З   |
| Тема 7                      | Культура спора и<br>бесконфликтная<br>коммуникация   | 11                     | 4   |    | 4  |         | 3  | О, Т  |
| Тема 8                      | Особенности<br>подготовки и<br>проведения<br>выступления на радио<br>и телевидении.<br>Интервью, пресс-<br>конференции | 4                      | 2   |    | 2  |         |    | О, Т  |
| Тема 9                      | Этика деловой<br>коммуникации  |                        |   |    |    |         |    | О, Т  |
| Промежуточная аттестация    |  |                        |   |    |    |         |    | Зачет   |
| Всего:                      |  | 72                     | 18  |    | 18 |         | 36 |   |
|                             |  |                        |   |    |    |         |    |   |
|                             |  |                        |   |    |    |         |    |   |
| Очно-заочная форма обучения |  |                        |   |    |    |         |    |   |
| Тема 1                      | Теоретические и<br>технологические<br>аспекты деловой<br>коммуникации  | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т  |
| Тема 2                      | Основные виды<br>деловой<br>коммуникации   | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т  |
| Тема 3                      | Виды коммуникации  | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т  |
| Тема 4                      | Публичные<br>выступления   | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т, К-З   |
| Тема 5                      | Деловые переговоры   | 10                     | 2   |    | 2  |         | 6  | О, Т, К-З   |
| Тема 6                      | Формирование<br>позитивного<br>профессионального<br>имиджа в деловой<br>коммуникации                                   | 7                      | 2   |    | 2  |         | 3  | О, Т, К-З   |

| № п/п                    | Наименование тем  | Объем дисциплины, час. |   |    |    |     |    | Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации |
|--------------------------|---|------------------------|---|----|----|-----|----|--|
|                          |   | Всего                  | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |    |     | СР |  |
|                          |   |                        | Л   | ЛР | ПЗ | КСР |    |  |
| Тема 7                   | Культура спора и бесконфликтная коммуникация  | 7                      | 2   |    | 2  |     | 3  | О, Т   |
| Тема 8                   | Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции | 8                      | 4   |    | 4  |     |    | О, Т   |
| Тема 9                   | Этика деловой коммуникации  |                        |   |    |    |     |    | О, Т   |
| Промежуточная аттестация |   |                        |   |    |    |     |    | Зачет  |
| Всего:                   |   | 72                     | 18  |    | 18 |     | 36 |  |
| Зачная форма обучения    |   |                        |   |    |    |     |    |  |
| Тема 1                   | Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации  | 13                     | 1   |    | 1  | 1   | 10 | О, Т   |
| Тема 2                   | Основные виды деловой коммуникации  | 13                     | 1   |    | 1  | 1   | 10 | О, Т   |
| Тема 3                   | Виды коммуникации   | 13                     | 1   |    | 1  | 1   | 10 | О, Т   |
| Тема 4                   | Публичные выступления   | 13                     | 1   |    | 1  | 1   | 10 | О, Т, К-3  |
| Тема 5                   | Деловые переговоры  | 10                     |   |    |    |     | 10 | О, Т, К-3  |
| Тема 6                   | Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации                            | 10                     |   |    |    |     | 10 | О, Т, К-3  |
| Тема 7                   | Культура спора и бесконфликтная коммуникация  |                        |   |    |    |     |    | О, Т   |



| № п/п                    | Наименование тем  | Объем дисциплины, час. |   |    |    |         |    | Форма<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости<br>и <sup>1</sup> ,<br>промежуточ<br>ной<br>аттестации |
|--------------------------|---|------------------------|---|----|----|---------|----|--|
|                          |   | Всего                  | Контактная работа<br>обучающихся с<br>преподавателем<br>по видам учебных<br>занятий |    |    |         | СР |  |
|                          |   |                        | Л   | ЛР | ПЗ | КС<br>Р |    |  |
| Тема 8                   | <b>Особенности<br/>подготовки и<br/>проведения<br/>выступления на радио<br/>и телевидении.<br/>Интервью, пресс-<br/>конференции</b> |                        |   |    |    |         |    | О, Т   |
| Тема 9                   | <b>Этика деловой<br/>коммуникации</b>   |                        |   |    |    |         |    | О, Т   |
| Промежуточная аттестация |   |                        |   |    |    |         |    | Зачет  |
| Всего:                   |   | 72                     | 4   |    | 4  | 4       | 60 |  |

Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тест (Т), кейс-задачи (К-З).

### 3. 2 Содержание дисциплины (модуля)

#### 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**

ф4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

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

| Тема и/или раздел |  | Методы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|-------------------|--|--|
| Тема 1            | <b>Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации</b>  | опрос.<br>тестирование                         |
| Тема 2            | <b>Основные виды деловой коммуникации</b>  | опрос.<br>тестирование                         |
| Тема 3            | <b>Виды коммуникации</b>   | опрос.<br>тестирование                         |
| Тема 4            | <b>Публичные выступления</b>   | опрос.<br>тестирование,<br>кейс-задачи         |
| Тема 5            | <b>Деловые переговоры</b>  | опрос.<br>тестирование<br>кейс-задачи          |
| Тема 6            | <b>Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации</b>                            | опрос.<br>тестирование<br>кейс-задачи          |
| Тема 7            | <b>Культура спора и бесконфликтная коммуникация</b>  | опрос.<br>тестирование                         |
| Тема 8            | <b>Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции</b> | опрос.<br>тестирование                         |

|        |                            |  |
|--------|----------------------------|--|
| Тема 9 | Этика деловой коммуникации | опрос.<br>тестирование,<br>кейс-задачи |
|--------|----------------------------|--|

#### 4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Используется метод устного ответа на вопросы билета и дальнейшей беседы по деловых коммуникаций, а также устного решения кейс-задач.

#### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы при проведении лекционных и семинарских занятий

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

#### Вопросы для опроса:

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

#### Вопросы для опроса:

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

#### Вопросы для опроса:

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**

**Вопросы для опроса:**

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 5. Деловые переговоры**

#### **Вопросы для опроса:**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии ведения переговоров.

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

#### **Вопросы для опроса:**

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**

#### **Вопросы для опроса:**

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**

**Вопросы для опроса:**

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-конференцию.

## Тема 9. Этика деловой коммуникации

### Вопросы для опроса:

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-задачи:

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».  
Приздумался 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».

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

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



|         |   |           |  |
|---------|---|-----------|--|
|         |   | ии        |  |
| УК ОС-3 | Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе   | УК ОС-3.1 | Способность осуществлять деловые коммуникации  |
| 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. |

### Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Этап освоения компетенции   | Показатель оценивания   | Критерий оценивания  |
|---|---|--|
| УК ОС – 3.1<br>Способность осуществлять деловые коммуникации  | Адекватно применяет формы и методы деловых коммуникаций   | Участвует в деловых коммуникациях  |
| ОПК – 4.2<br>Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания. | Полно и всесторонне определены методы и способы делового общения на основе установленных требований к служебному поведению и с учетом специфики конкретной формы и ситуации общения | Определяет методы и способы делового 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 по дисциплине «Деловые коммуникации»

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 обоснованность 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 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.

#### **4.3.3. Примерные задачи для зачета по дисциплине «Деловые коммуникации»**

##### **Задача 1.**

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

##### **Задача. 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   |
|-------|---|
| 6-30  | 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. |
| 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 «незачтено» 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 в дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

#### 4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание знаний с помощью устного собеседования по узловым вопросам знаний и оценивание умений и навыков по результатам решения кейс-задачи,

Знания и умения обучающегося на зачета оцениваются по шкале «зачтено-не зачтено».

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

К экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации» необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале освоения дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины;
- перечнем знаний, умений которыми обучающийся должен овладеть,
- тематическими планами занятий,
- контрольными мероприятиями,
- учебником, учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем экзаменационных вопросов и заданий.

Систематическое выполнение заданий учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Основная цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» дать студентам первоначальные знания о деловых коммуникациях, сформировать у студентов комплексное представление о своеобразии различных методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации. Сформировать систематизированные знания об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций, с акцентом на изучение опыта различных стран; введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности, выработка навыков получения, анализа и обобщения полученной информации.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с Учебным планом.

В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предполагает контактную форму работы (лекционные, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.

### **5.1. Методические рекомендации по подготовке к лекционным и семинарским занятиям**

Дисциплина «Деловые коммуникации» ориентирована на формирование у обучающихся представлений об основных методах, способах и приемах делового общения, методах генерирования новых идей при решении управленческих исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.

В связи, с чем предполагается следующая последовательность в подготовке обучающихся к лекции:

- ознакомление с материалом предыдущей лекции;
- знакомство с тематикой предстоящей лекции (по тематическому плану, представленному в настоящей рабочей программе дисциплины);
- прочтение и анализ учебных пособий, учебников, научных статей по теме предстоящего лекционного занятия;
- подготовить вопросы, которые вы предполагаете задать лектору по проблеме предстоящей лекции.

Цель семинарских занятий заключается в ознакомлении обучающихся с концептуальными направлениями развития деловых коммуникаций; формирование профессионального мировоззрения на основе знаний принципов психологии управления, а также практических умений и навыков самостоятельно и творчески применять методологию научных исследований для изучения различных элементов современной психологии управления.

## **Вопросы для самостоятельной подготовки к семинарским занятиям**

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

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** **Семинар 2.**

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** **Семинар 3.**

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.

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

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 5. Деловые переговоры** **Семинар 5.**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии ведения переговоров.

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

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**

#### **Семинар 7.**

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.

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

#### **Семинар 8.**

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-конференцию.

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

#### **Семинар 9.**

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?

### **5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе**

Основной целью самостоятельной работы студентов является улучшение профессиональной подготовки обучающихся, направленное на формирование системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

- Углублять, расширять профессиональные знания студентов и формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности
- Научить студентов овладевать приемами процесса познания российской правовой системы;
- Развивать у них самостоятельность, активность, ответственность в ходе изучения учебной дисциплины;
- Развивать познавательные способности будущих юристов по овладению компетенциями.

Решение данных задач осуществляется в самостоятельной подготовке студентом предмета изучения. Студент может сопоставить различные концепции деловых коммуникаций, соотнести эти идеи со своими собственными представлениями данных явлениях.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов, и электронных библиотечных баз.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

При выполнении самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Эффективность подготовки студентов зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным изучаемой теме в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия. Развернутый ответ должен следовать определенной логике и последовательности изложения, состоять из многих предложений, содержать доводы и выводы.

### **5.3. Методические рекомендации по решению кейс-задач**

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

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

Корректная правовая постановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости правовой формулировки;

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

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

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

При составлении правовой 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?



#### **5.4. 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 (модулю)**

#### **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 бакалавровМ.: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.**

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

- 1.Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров М.:Издательство Юрайт, 2015.
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.

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

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. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.:Издательство Юрайт, 2014.

### **Тема 3. Виды коммуникации**

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.

### **Тема 4. Публичные выступления**

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.

### **Тема 5. Деловые переговоры**

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. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.:Издательство Юрайт, 2014.

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

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.

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

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.

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

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.

**Тема 9. Этика деловой коммуникации**

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.

**6.4. Интернет-ресурсы.**

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: <https://scholar.google.ru/>
2. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui>
3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html>
4. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru>
5. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
6. Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru)
7. Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
8. Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru)
9. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>
10. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>
11. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>
12. Конституция Российской Федерации: <http://www.constitution.ru/>
13. Социальное управление как система: [http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20\\_2\\_97.htm](http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20_2_97.htm)
14. Федеральный образовательный портал: <http://ecsocman.hse.ru/>
15. Новый менеджмент: <http://www.new-management.info/>
16. Синергетика, нелинейная динамика и междисциплинарные исследования: <http://nonlin.ru/>
17. Нечаев В.Д. Проект по разработке компетентностной модели Менеджера 2011 // Пресс-релизы НИ «Высшая школа управления». Режим доступа: <http://www.vshu.ru/news.php?a=info&id=2984>
18. Психология и бизнес. Режим доступа: <http://www.this-business.ru/uprav14.php>
19. Шакун Ю.А. Профессиональные компетенции сотрудников как инструмент конкурентоспособности организации. Режим доступа: <http://www.b-seminar.ru/article/show/93.htm> . [www.uptu.ru](http://www.uptu.ru) / – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».
20. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) / – сайт журнала «Управление персоналом».

## **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, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 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 ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.