

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

---

**Факультет Высшая школа финансов и менеджмента**

Кафедра финансового менеджмента, управленческого учета и международных  
стандартов финансовой деятельности

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры финансового  
менеджмента, управленческого учета и  
международных стандартов финансовой  
деятельности

Протокол от «12» сентября 2019 г.  
№ 7

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.04 СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ**

направление подготовки  
38.04.02 Менеджмент

направленность (профиль)  
Управление рисками в корпорациях

квалификация: магистр

формы обучения: очная

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

К.филол.н., доцент Ерохина М.П.

Заведующий кафедрой финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает развитие следующих компетенций и их компонентов с учетом этапа: .....	4
1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации о дисциплине.....	7
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	7
4.2. Методы текущего контроля успеваемости .....	7
4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации. ....	9
4.4. Методические материалы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	15
6.1 Основная литература.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.2. Дополнительная литература .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.3. Интернет-ресурсы.....	16
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	16

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.04 «Современные коммуникации в менеджменте» обеспечивает развитие следующих компетенций и их компонентов с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Способность к абстрактному мышлению, анализу первичной информации
ОПК-1	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1.2	Готовность к коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности

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

Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОТФ.ТФ (при наличии профстандарта) профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОК-3.1	На уровне знаний основные подходы к пониманию личностного развития, структуру сознания, механизмы формирования представления личности о себе и окружающем мире, а также в различных видах деловых коммуникаций На уровне умений формулировать проблему, цели и задачи в различных видах деятельности, опираясь на собственные и командные ресурсы; адекватно оценивать свои личностные ресурсы, включающие индивидуально-

		личностные характеристики
<p>ОТФ — Деятельность по развитию персонала</p> <p>ТФ — Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры (D/01.6)</p>	ОПК-1.2	<p>На уровне знаний: знать алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке</p> <p>На уровне умений: поддерживать эффективные деловые коммуникации в устной и письменной форме, в том числе электронными средствами</p>

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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 72 академических часов (2 ЗЕТ).

Количество академических/астрономических часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем, составляет 24 часа, из них 24 – на практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся отводится 48 часов.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет с оценкой.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Современные коммуникации в бизнесе» относится к базовой части дисциплин учебного плана. Код дисциплины Б1.Б. 04

Освоение данной дисциплины базируется на результатах освоения основной образовательной программы бакалавриата: Психология, Деловые коммуникации. Данная дисциплина является основой для написания ВКР.

Дисциплина изучается на 2 курсе, 3 семестр.

Таблица 1.

## 3. Содержание и структура дисциплины

Темы и объем дисциплины (модуля) в часах

п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успевае- мости*, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Л	ПЗ		
Тема 1	Виды деловых	6		2	4	Э

	коммуникаций					
Тема 2	Формы делового публичного выступления	6		2	4	О Д
Тема 3	Топика и аргументация	7		2	5	ГЗ
Тема 4	Техники убеждения	7		2	5	О Д
Тема 5	Композиция речи	7		2	5	О Д
Тема 6	Невербальная коммуникация	7		2	5	О Д
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	8		3	5	О Д
Тема 8	Диалог	8		3	5	О Д
Тема 9	Нетворкинг и аттракция	8		3	5	О Д
Тема 10	Совещания и переговоры	8		3	5	О Д
	Промежуточная аттестация					Зачет с оценкой
	ИТОГО по дисциплине	72		24	48	

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), дискуссия (Д), эссе (Э), групповое задание (ГЗ) и др.

#### Содержание дисциплины

##### **Тема 1. Виды деловых коммуникаций**

Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления.

##### **Тема 2. Формы делового публичного выступления.**

Пресс конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.

##### **Тема 3. Топика и аргументация.**

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации.

##### **Тема 4. Техники убеждения.**

Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.

##### **Тема 5. Композиция речи.**

Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Дженя, Квинтилиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования.

#### **Тема 6. Невербальная коммуникация.**

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.

#### **Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.**

Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.

#### **Тема 8. Диалог.**

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства.

#### **Тема 9. Нетворкинг и аттракция.**

Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов.

#### **Тема 10. Переговорные процессы.**

Типы переговорщиков. Виды переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Правила проведения совещаний. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения. Модерация в группах разного формата. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.

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

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.04 «Современные коммуникации в менеджменте» используются следующие формы и методы работы, позволяющие осуществлять текущий контроль и получать обратную связь, отражающую уровень освоения дисциплины обучающимися:**

- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые задания (ГЗ), эссе (Э).

**4.1.2. Зачет проводится в письменной форме с применением следующих методов (средств): устные ответы на вопросы.**

#### **4.2. Методы текущего контроля успеваемости**

##### **Типовые оценочные материалы по теме 1**

###### **Задание.**

✓ Написать эссе («Я в деловых и личных коммуникациях»), отражающее позицию и личностные характеристики в различных обстоятельствах и видах коммуникаций в соответствии с примерным планом.

Каждому обучающемуся предлагается написать эссе **в свободной форме, опираясь на вопросы четырех разделов. Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.**

*1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?*

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?  
У меня много друзей или очень мало?  
Много ли времени провожу я с моими друзьями?  
Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?  
Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?  
Что для меня предпочтительнее — небольшие компании, большие группы или предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?  
Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. *Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?*

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?  
Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?  
Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?  
Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?  
Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?  
Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. *Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?*

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?  
Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?  
О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?  
Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?  
Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?  
Каковы мои отношения с начальством?  
Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. *Каковы мои основные ценности в межличностном общении?*

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?  
Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?  
В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?  
Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?  
Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?  
Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?  
Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут отодвинуть учебу, работу?  
Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

*Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой и межличностной коммуникации*

*Цель заданий: получение опыта взаимодействия в различных проектных группах.*

*Задание № 1:*

- ✓ Групповая дискуссионная работа в проектных группах, направленная на составление перечня невербальных средств взаимодействия.
- ✓ Представление каждой группой результатов работы с изображением 3-4х средств невербального общения.

*Задание № 2:*



- ✓ Группа встает в круг и получает задание поздороваться за руку как можно быстрее с как можно большим количеством членов группы.
- ✓ Обсуждение результатов «быстрых рукопожатий». Выработка критериев эффективного рукопожатия.
- ✓ Эффективное рукопожатие членов группы (с улыбкой, контактом глаз и т.д.)
- ✓ Групповое обсуждение возникших впечатлений, ощущений, эмоций.

*Задание № 3:*

- ✓ Проектные группы получают карточку со словом, обозначающим какой-либо цвет.
- ✓ Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения цвета. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.
- ✓ Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.

*Задание № 4:*

- ✓ Новые по составу участники проектных группы в процессе обсуждения выбирают пословицу или поговорку для невербального изображения (пантомимы).
- ✓ Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения пословицы или поговорки. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.
- ✓ Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.
- ✓ Групповое обсуждение результатов работы, а также индивидуальных и групповых трудностей при выполнении работы

*Тема 3. Технологии межличностной коммуникации*

*Задание*

- ✓ Участие в опросе и групповой дискуссии с использованием информации по теме, полученной в процессе самостоятельной работы, и привлечением личного опыта участия деловых коммуникациях.

*Тема 4. Групповая деловая коммуникация.*

*Задание*

- ✓ Участие в опросе и групповой дискуссии с использованием информации по теме, полученной в процессе самостоятельной работы, и привлечением личного опыта участия деловых коммуникациях.

### **Примерные типы заданий**

**Задание**

- ✓ Работа в проектных группах (3-4 человека) по формулировке правил мультимедийной презентации на основе анализа презентаций, представленных членами учебной группы в процессе изучения дисциплины – письменная групповая работа.
- ✓ Представление и обсуждение результатов работы каждой проектной группы.
- ✓ Групповая работа – составление обобщенного представления учебной группы об эффективной презентации.

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

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Способность к абстрактному мышлению, анализу первичной информации
ОПК-1	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1.2	Готовность к коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-3.1	Знание основных понятий философии науки, этапы её развития; знать философские подходы к образованию, основные тенденции и тренды его развития; современные трактовки предмета педагогики высшей школы, современные педагогические технологии нового поколения в образовательных системах, методологические основы научной деятельности; Разбирается в основных направлениях классической и современной философии науки, анализирует, обобщает, воспринимает информацию; использует ее на практике, обобщает знания в области психологии, использует научно-обоснованные методы и технологии в профессиональной деятельности, использовать нормы позитивного	Демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, самостоятельно выполняет предусмотренные программой задания

	социального поведения, применяет применения норм позитивного социального поведения	
ОПК-1.2	Знает методы сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования Анализирует, обобщает, воспринимает полученную информацию; критически оценивает адекватность методов решения исследуемой проблемы	Демонстрирует системное знание всего программного материала; Свободно владеет концептуально- понятийным аппаратом и терминологией соответствующей дисциплины; Выполняет предусмотренные программой задания.

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету:

1. Общая характеристика деловых коммуникаций.
2. Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.
4. Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5. Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6. Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7. Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.
16. Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17. Проведение совещаний в организациях разного типа.
18. Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19. Переговоры как форма деловых коммуникаций.
20. Этапы переговорного процесса. Типы переговоров.
22. Конфликты в организациях: содержание, виды.
23. Профилактика конфликтов в организации.
24. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
25. Стили управленческого коммуникативного воздействия.

## 26. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

### Шкала оценивания

Знает содержательные, формальные, этические и протокольные требования к современным деловым коммуникациям различного вида; основные подходы к пониманию личностного развития, структуру сознания, механизмы формирования представления личности о себе и окружающем мире, а также в различных видах деловых коммуникаций; алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке; понятийный аппарат делового общения; виды, структуру, функции и основные характеристики делового общения; средства делового общения; особенности и механизмы социальной перцепции; сильные и слабые стороны своего стиля общения; этикет делового общения; механизмы и закономерности процесса делового взаимодействия; индивидуально–типологические особенности личности; потребности и мотивы поведения людей; причины и источники конфликтов и стрессов.	Зачтено
Не знает содержательные, формальные, этические и протокольные требования к современным деловым коммуникациям различного вида; основные подходы к пониманию личностного развития, структуру сознания, механизмы формирования представления личности о себе и окружающем мире, а также в различных видах деловых коммуникаций; алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке; понятийный аппарат делового общения; виды, структуру, функции и основные характеристики делового общения; средства делового общения; особенности и механизмы социальной перцепции; сильные и слабые стороны своего стиля общения; этикет делового общения; механизмы и закономерности процесса делового взаимодействия; индивидуально–типологические особенности личности; потребности и мотивы поведения людей; причины и источники конфликтов и стрессов.	Не зачтено

### 4.4 Методические материалы

Зачет проводится в форме устных ответов на вопросы билета.

Процедура проведения зачета:

- в аудитории одновременно могут находиться шесть обучающихся группы;
- обучающийся для сдачи зачета предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для записей ответа и вариант из трех вопросов, затем приступает к подготовке ответа.

Для работы с заданием обучающемуся отводится не более 45 минут;

- по истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову отвечает на вопросы билета;
- по окончании ответа на вопросы экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет, в том числе по темам, пропущенным обучающимися.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам после ответа, вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. “Не зачтено” проставляется только в ведомости.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении интерактивной дисциплины «Деловые коммуникации» должны быть готовы к выполнению следующих видов работ:

**Практические занятия** проходят в интерактивной форме. Обучающиеся в процессе занятий выполняют следующие задания:

- Работа в проектных группах. Состав таких групп постоянно меняется, чтобы обучающиеся могли получить опыт работы в разных командах и опыт взаимодействия с разными по психологическим характеристикам людьми.
- Индивидуальные и групповые творческие задания (кейсы, письменные работы, решение задач и т.п.).
- Групповые дискуссии по предложенным преподавателем темам.
- Составление кроссворда проектной группой.
- Индивидуальные и групповые мультимедийные презентации.
- Участие в видеосъемках различных сюжетов деловой коммуникации в рамках коммуникативного видеотренинга.
- Обсуждение и анализ видеозаписей.
- Тестирование групповых и личностных характеристик.

**Самостоятельная работа** включает следующие направления и формы бизнес-коммуникаций:

- **Изучение** основной и дополнительной литературы по рекомендуемым вопросам (пункты 4.4.1, 4.4.2 данной программы).
- **Подготовка трех видов** мультимедийной презентации:
  - ✓ индивидуальной по психологической тематике (пункт 4.4.3);
  - ✓ индивидуальной по профессиональной тематике. Темы выбираются самостоятельно или при консультации с преподавателем;
  - ✓ групповая (3-5 человек)) презентация стартапа.
- **Индивидуальная письменная работа:** эссе «Я в деловых и личных коммуникациях». Эссе выполняется на основе рекомендуемых к обсуждению вопросов. Задание и правила оформления представлены в приложении к программе дисциплины.

### Список примерных вопросов для саморазвития и подготовки к занятиям

1. Общая характеристика деловых коммуникаций.
2. Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.
4. Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5. Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6. Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7. Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.

16. Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17. Проведение совещаний в организациях разного типа.
18. Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19. Конфликты в организациях: содержание, виды.
20. Профилактика конфликтов в организации.
21. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
22. Стили управленческого коммуникативного воздействия.
23. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

### **Методические рекомендации по оцениванию опроса**

Опрос проводится устно во время лекций или практических занятий и включает в себя вопросы не только на знание, но и на понимание теоретического материала, а также вопросы, позволяющие понять, может ли студент применять полученные теоретические знания на практике.

До проведения опроса преподаватель может предоставить обучающимся перечень конкретных вопросов, которые будут заданы в ходе опроса или же порекомендовать необходимую для подготовки к опросу литературу, которую студентам надо будет изучить самостоятельно.

По окончании опроса преподаватель подводит итоги опроса и выставляет соответствующие баллы.

### **Методические рекомендации для написания эссе**

Требования к написанию эссе.

Эссе - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).

- Цель эссе - высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.

- Эссе включает в себя следующие элементы:

1) Введение. В нем формулируется тема, обосновывается ее актуальность, раскрывается расхождение мнений, обосновывается структура рассмотрения темы, осуществляется переход к основному суждению.

2) Основная часть. Включает в себя:

- формулировку суждений и аргументов, которые выдвигает автор, обычно, два-три аргумента;

- доказательства, факты и примеры в поддержку авторской позиции;

- анализ контраргументов и противоположных суждений, при этом необходимо показать их слабые стороны.

3) Заключение. Повторяется основное суждение, резюмируются аргументы в защиту основного суждения, дается общее заключение о полезности данного утверждения.

Критерии оценки материалов эссе

При оценивании материалов необходимо учитывать следующие элементы:

1. Представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;

2. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне (в связях и с обоснованиями) или на бытовом уровне, с корректным использованием или без использования научных понятий в контексте ответа на вопрос эссе;

3. Аргументация своей позиции с опорой на факты социально-экономической действительности или собственный опыт.

При написании эссе обучающийся должен использовать:

- рекомендованный базовый учебник;
- законодательные и иные нормативные акты, действующие на момент написания работы;

- другие учебно-методические материалы, а также публикации в профильных периодических изданиях изданные не ранее, чем за три года до момента написания работы;
- статистические справочники и ежегодники;
- ресурсы Интернета.

Требования по содержанию эссе:

- достаточно глубокое раскрытие сути изучаемой проблемы;
- информация должна быть структурирована и логически выстроена;
- обязательное наличие ссылок на использованные источники информации;
- критическое осмысление источников информации;
- наличие графического материала;
- использование статистической информации и (или) практических примеров.

Требование к оформлению материалов эссе:

Объем эссе – до 3- 5 страниц машинописного текста в редакторе Word. Шрифт: Times New Roman, кегль - 12, интервал – одинарный. Все поля по 20 мм.

Вверху слева указывается фамилия, имя, отчество автора эссе.

Далее через один интервал - название эссе жирным шрифтом.

Затем через один пропущенный интервал располагается текст.

Эссе представляется на проверку на бумажном носителе (лист формат А 4), текст распечатывается по следующим параметрам: размер шрифта 14, межстрочный интервал 1,5; объем работы, включая приложения от 10 до 15 страниц указанного выше формата;

титulusный лист делается в произвольной форме.

Требования по содержанию презентации к эссе (при необходимости):

- соответствие сделанной письменной работе;
- объем работы от 10 до 15 слайдов;
- информация на слайдах должна быть четко структурирована;
- титульный слайд делается в произвольной форме.

## **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. Круталевич М.Г. [и др.]. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Е.В. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 180 с.— [Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html](http://www.iprbookshop.ru/61079.html).— ЭБС «IPRbooks»
3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Реклама, публик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ф.И. Шарков— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 324 с.— [Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5249.html](http://www.iprbookshop.ru/5249.html).— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Горбатов Д. Общепсихологический практикум. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2015
2. Зверева Н. Я говорю – меня слушают: Уроки практической риторики. М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. – 234с. <http://www.iprbookshop.ru/41532.html>
3. Зверева Н. Вам слово! Выступление без волнения. М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. – 186 с. <http://www.iprbookshop.ru/42704.html>

4. Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2015.  
<http://www.iprbookshop.ru/52271.html>

### **6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов:**

1. Пригожин А.И. Методы развития организаций. - М.: Деловая книга, 2014
2. Седнев А., Флеминг К. Блестящее выступление. Как стать успешным оратором (комплект из 2 книг). М.:Питер, 2016
3. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016.  
[https://e.lanbook.com/book/72397#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/72397#book_name)

### **6.4 Интернет-ресурсы**

<https://alleng.ru/d/psy/psy037.htm>  
<https://books.google.ru/books?isbn=5938781280>  
<https://4brain.ru/blog>  
[http://www.docme.ru/doc/135758/de-vid-l\\_yuis.-trening-e-ffektivnogo-obshheniya](http://www.docme.ru/doc/135758/de-vid-l_yuis.-trening-e-ffektivnogo-obshheniya)

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 LTSC 1607

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Microsoft Office Professional 2016

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Acrobat Professional Academic Edition License Russian  
Multiple Platforms (Adobe, 65258631AE01A00)

Количество 50

Правообладатель Adobe

Дата покупки / продления 03.04.2017

Контракт #15/08-17



Продавец SoftLine  
Покупатель РАНХиГС  
Дата окончания 03.04.2018