

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

Институт государственной службы и управления
Кафедра общественных связей и медиаполитики

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры общественных
связей и медиаполитики
Протокол от «27» июня 2017г.
№ 11

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.4.1. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПРАКТИКУМ
РУКОВОДИТЕЛЯ**

ТДОПР

по направлению подготовки

38.04.04.- Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Общественные связи и медиаполитика»
направленность (профиль/специализация)

магистр
квалификация

Очная, очно-заочная, заочная
Форма обучения

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

Кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры общественных связей и медиаполитики Комарова Л.В.

Заведующий кафедрой:

И.О. заведующего кафедрой общественных связей и медиаполитики, доктор социологических наук, профессор Шарков Ф.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание и структура дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	16
6.1. Основная литература	16
6.2. Дополнительная литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	17
6.4. Нормативные правовые документы	Ошибка! Закладка не определена.
6.5. Интернет-ресурсы	17
6.6. Иные источники.....	18
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	19

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.1. Технологии делового общения: практикум руководителя обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	владением технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач	ПК-1.1	Способность организовывать работу персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
- выделять приоритетные направления коммуникативной деятельности, адекватные целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органов публичной власти;	ПК-1.1	на уровне знаний: знает принципы кадровой работы в органах государственной власти
		на уровне умений: умеет ориентироваться в методах организации работы пресс-служб и отделов по связям с общественностью органов управления
		на уровне навыков: владеет навыками организации работы персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.4.1. Технологии делового общения: практикум руководителя составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 36 часов: лекции- 10 часа, практические занятия – 26 часов, самостоятельная работа составляет 36 часов. По очно-заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 18 часов: лекции- 4 часа, практические

занятия – 14 часов, самостоятельная работа составляет 54 часов. По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 12 часов: практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа составляет 56 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Б1.В.ДВ.4.1. «Технологии делового общения: практикум руководителя» предусмотрена во 2 семестре по очно-заочной и на 1 семестре по заочной формам обучения.

Дисциплина Б1.В.ДВ.4. 1. «Технологии делового общения: практикум руководителя» входит в блок «Дисциплины по выбору».

В содержательном плане дисциплина опирается на освоение обучающимися Б1.В.ОД.3 Современные теории коммуникации (1 семестр по всем формам обучения), .

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для Б1.В.ДВ.6.1 Организация работы отделов по связям с общественностью в органах государственного и муниципального управления и Б1.В.ДВ.6.2 Современная пресс-служба в государственных и муниципальных учреждениях (4 семестр по очно-заочной и 3 семестр по заочной формам обучения).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		

Очная форма обучения

1	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	10	2		2		6	О
2	Основные виды делового общения	12	2		4		6	О
3	Публичные выступления как вид деловой коммуникации	10			4		6	О
4	Деловые переговоры	10			4		6	О
5	Технология формирования позитивного профессионального имиджа	10	2		4		4	О
6	Культура спора. Дискуссия и полемика.	10	2		4		4	О
7	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	10	2		4		4	О
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	10		26		36	

Очно-заочная форма обучения

1	Теоретические и технологические аспекты	12	2		2		8	О
---	---	----	---	--	---	--	---	---

	деловой коммуникации							
2	Основные виды делового общения	10			2		8	О
3	Публичные выступления как вид деловой коммуникации	10			2		8	О
4	Деловые переговоры	10			2		8	О
5	Технология формирования позитивного профессионального имиджа	10			2		8	О
6	Культура спора. Дискуссия и полемика.	12	2		2		8	О
7	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	8			2		6	О
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	4		14		54	

Заочная форма обучения

1	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	12			2		10	О
2	Основные виды делового общения	12			2		10	О
3	Публичные выступления как вид деловой коммуникации	12			2		10	О
4	Технология формирования позитивного профессионального имиджа	12			2		10	О
5	Культура спора. Дискуссия и полемика.	12			2		10	О
6	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	8			2		6	О
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		72			12		56	

*-формы текущего контроля: опрос (О), диспут (Д), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т), семинар (С), рубежный контроль (РК)

** - формы промежуточной аттестации: зачет (З)

Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации.

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

Тема 2. Основные виды делового общения. 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. Публичные выступления как вид деловой коммуникации

Методы сбора информации. 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 4. Деловые переговоры. Переговоры как форма социального взаимодействия. Особенности переговорного процесса. Подготовка к переговорам: организационный и содержательный аспекты. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Достижение соглашения: переговорное пространство. Стратегии переговоров и соответствующие им типы решений. Тактические приемы ведения переговоров. Приемы, используемые при позиционном торге. Приемы, используемые при конструктивных переговорах. Итоговая оценка тактических приемов.

Тема 5. Технология формирования позитивного профессионального имиджа
Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Основная цель построения имиджа. Внешний вид человека. Невербальное общение.

Основные составляющие оптимальной модели поведения. Техники формирования позитивного имиджа. Самопрезентация как профессиональная необходимость. Цели и задачи, решаемые самопрезентацией. Правила подготовки и проведения самопрезентаций. Умение производить позитивное впечатление в процессе общения. Репутация как слагаемое успеха. Факторы влияния на деловую репутацию. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

Тема 6. Культура спора. Дискуссия и полемика. Спор как сложная разновидность диалога. Спор в условиях делового общения. Основные виды, формы и методы спора. Дискуссия как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента. Poleмика: 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. Ответы на вопросы: определение характера вопроса, выбор тактики ответа на вопрос.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним. Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации. Предварительная ориентировка интервьюируемого по теме и характеру вопросов. Расположение в радио- или телестудии. Стиль ответов на вопросы интервьюера. 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.

Пресс-конференция как средство оповещения общественности о деятельности учреждения с помощью средств массовой 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.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.1. «Технологии делового общения: практикум руководителя» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	опрос, тесты
Тема 2.	Основные виды делового общения	опрос, тесты, семинар
Тема 3.	Публичные выступления как вид деловой коммуникации	домашнее задание, рубежный контроль
Тема 4.	Деловые переговоры	домашнее задание, тесты
Тема 5.	Технология формирования позитивного имиджа руководителя	домашнее задание, семинар
Тема 6.	Культура спора. Дискуссия и полемика	опрос, диспут, тестирование
Тема 7.	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	домашнее задание, тестирование, семинар

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

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами по вопросам к опросам,
- участие в обсуждении докладов.

Критерии оценивания доклада:

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

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

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

Вопросы темы для подготовки к опросам (темы докладов):

Тема 1. Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации

1. Основы теории коммуникации.
2. Технологии и техники эффективного взаимодействия.
3. Коммуникативная компетентность управленца.
4. Барьеры в деловом общении.
5. Коммуникативные умения и навыки.

Тема 2. Основные виды делового общения

1. Технология подготовки и проведения деловых бесед.
2. Деловые переговоры. Стратегии ведения и динамика переговоров.
3. Совещания- виды и формы проведения совещаний.
4. Эффективное взаимодействие в процессе общения – нормы, приемы, культура.
5. Культура ведения диалога.
6. Этикет телефонных разговоров.

Тема 3. Публичные выступления как вид деловой коммуникации

1. Виды публичных выступлений- жанры, род.
2. Коммуникативный процесс.
3. Модели коммуникации.
4. Компетентность и профессионализм оратора.
5. Логика организации речи.
6. Средства и приемы эффективного публичного выступления.
7. Социально-психологические особенности аудитории.
8. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Деловые переговоры

1. Переговоры как форма социального взаимодействия.
2. Подготовка к переговорам: организационный и содержательный аспекты.
3. Достижение соглашения: переговорное пространство.
4. Стратегии переговоров и соответствующие им типы решений.
5. Тактические приемы ведения переговоров.
6. Приемы, используемые при позиционном торге.

7. Приемы, используемые при конструктивных переговорах.
8. Итоговая оценка тактических приемов.

Тема 5. Технология формирования позитивного профессионального имиджа.

1. Технология формирования имиджа руководителя.
2. Значение самопрезентации в профессиональной деятельности.
3. Качества, способствующие формированию имиджа.
4. Мастерство речи. Речевой имидж и его особенности.
5. Техники формирования имиджа.
6. Невербальные средства общения.

Тема 6. Культура спора. Дискуссия и полемика.

1. Спор как форма публичного общения.
2. История развития спора.
3. Виды и цели спора.
4. Дискуссия и полемика в профессиональной деятельности – технологии подготовки и проведения.
5. Приемы и уловки в споре.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.

1. Специфика выступления на телевидении и радио.
2. Язык и стиль эфирного общения.
3. Речевые особенности радиопередачи.
4. Значение невербальных средств.
5. Виды интервью.
6. Пресс-конференция и технология ее подготовки и проведения.
7. Виды вопросов и тактика ответов на них.

Примерные темы контрольной работы (форма – реферат)

1. Специфика делового общения и его виды.
2. Основы теории коммуникации.
3. Стратегии ведения переговоров и их стадии.
4. Технология подготовки и проведения пресс-конференции
5. Логико-риторические приемы манипулятивного общения.
6. Основные этапы подготовки презентации и их характеристики.
7. Технология формирования профессионального имиджа.
8. Приемы, используемые при работе с аудиторией.
9. Композиционно-логическое построение речи.
10. Логическая структура спора. Основные приемы и уловки.
11. Коммуникативные навыки и умения.
12. Мастерство эфирного выступления
13. Особенности невербального языка делового общения.
14. Жанры публичной коммуникации.

15. Структурные модели коммуникации.
16. Коммуникативные и психологические барьеры.
17. Переговоры как форма социального взаимодействия.
18. Стратегии переговоров и соответствующие им типы решений.
19. Технологии и техники эффективного взаимодействия.
20. Коммуникативная компетентность управленца.
21. Речевые особенности радиопередачи.

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
ПК-1	владением технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач	ПК-1.1	Способность организовывать работу персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.1 Способность организовывать работу персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью.	Знание принципов кадровой работы в органах государственной власти Умение ориентироваться в методах организации работы пресс-служб и отделов по связям с общественностью органов управления Владение навыками организации работы персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью	Знает принципы кадровой работы в органах государственной власти Умеет ориентироваться в методах организации работы пресс-служб и отделов по связям с общественностью органов управления Владеет навыками организации работы персонала пресс-службы и отделов по связям с общественностью

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Охарактеризуйте специфику делового общения в деятельности

специалиста по связям с общественностью.

2. Каковы правила вербального и невербального этикета.
3. Раскройте понятия «технология и техника делового общения»?
4. Какова роль коммуникативных техник в деятельности управленца?
5. Какова специфика этикета деловых разговоров.
6. Что понимается под коммуникативной компетентностью?
7. В чем заключается специфика речевых культур в общении?
8. Каковы основные навыки и умения эффективного взаимодействия?
9. Дайте определение коммуникационного процесса.
10. Охарактеризуйте основные модели коммуникации.
11. Назовите и раскройте содержание основных этапов в коммуникативном процессе.
12. Какими качествами должен обладать оратор – источник коммуникации?
13. Каково значение обратной связи в коммуникативном процессе?
14. Охарактеризуйте барьеры коммуникации.
15. Перечислите и дайте краткую характеристику основных видов делового общения.
16. Раскройте понятия: «мастерство речи», «логика речи», «логика звучащей речи».
17. В чем заключается сущность и специфика спора?
18. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
19. Каковы правила культуры спора?
20. Опишите основные приемы и уловки спора.
21. Раскройте и охарактеризуйте следующие понятия: дискуссия, полемика, дебаты, диспут.
22. Дайте характеристику понятий «имидж» и «профессиональный имидж».
23. Раскройте модель построения имиджа.
24. Охарактеризуйте техники формирования имиджа.
25. Опишите технологии подготовки пресс-конференций и интервью.
26. Специфика делового общения и его виды.
27. Стратегии ведения переговоров и их стадии.
28. Технология подготовки и проведения пресс-конференции
29. Логико-риторические приемы манипулятивного общения.
30. Основные этапы подготовки презентации и их характеристики.
31. Технология формирования профессионального имиджа.
32. Приемы, используемые при работе с аудиторией.
33. Композиционно-логическое построение речи.
34. Логическая структура спора. Основные приемы и уловки.
35. Коммуникативные навыки и умения.
36. Мастерство эфирного выступления
37. Особенности невербального языка делового общения.

Шкала оценивания.

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

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

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

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

- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 65 баллов;

- оценка «хорошо» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 66 до 75 баллов;

- оценка «отлично» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 76 до 100 баллов.

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

4.4. Методические материалы

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

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:

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

Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):

1. Технология делового общения: понятия, принципы, нормы.
2. Коммуникация: сущность, модели, функции, структура, культура.
3. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса.
4. Технология подготовки и проведения деловой беседы.
5. Переговоры как форма социального взаимодействия.
6. Подготовка к переговорам: организационный и содержательный аспекты.
7. Культура делового общения.
8. Тактика завершения деловых бесед и переговоров.
9. Технология подготовки публичного выступления.
10. Дискуссия - технология подготовки и проведения.
11. Специфика делового общения в деятельности специалиста по связям с общественностью.
12. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации.
13. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка.
14. Спор как сложная разновидность диалога.
15. Спор в условиях делового общения.
16. Основные виды, формы и методы спора.
17. Понятие, сущность и основные свойства имиджа.
18. Основная цель построения имиджа.

19. Самопрезентация как профессиональная необходимость.
20. Цели и задачи, решаемые самопрезентацией.
21. Репутация как слагаемое успеха. Факторы влияния на деловую репутацию.
22. Композиционно-логическая организация речи. Вербальная и визуальная адаптация.
23. Психологические барьеры: наличие и преодоление.
24. Средства и приемы управления аудиторией.
25. Этикет деловых разговоров.
26. Специфика делового общения в современных условиях.
27. Основные этапы проведения деловой беседы.
28. В чем отличие делового разговора от деловой беседы?
29. Запрещенные приемы во время деловой беседы.
30. Особенности делового телефонного разговора.

Методические указания по подготовке докладов:

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

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

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

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

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

Методические указания по написанию контрольной работы:

Контрольная работа - это содержательное, самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя поисковое исследование. Она является важной составляющей в овладении методологии и методики функционально-стоимостного анализа системы и технологии управления персоналом.

Целью подготовки контрольной работы является оценка уровня овладения обучающимся теоретико-методологическими основами дисциплины, выявление степени умения излагать концептуальное видение проблемы. Задачи, которые ставятся при подготовке контрольной работы, включают:

- изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигающихся отечественными и зарубежными специалистами;
- уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования;
- резюмирование предварительно полученных выводов в целях дальнейшей их разработки в дипломной работе.

Обучающийся уточняет круг вопросов, подлежащих изучению и экспериментальной проверке в форме прикладного исследования; составляет план исследования; определяет структуру работы, форму прикладного исследования, сроки выполнения работы по этапам; определяет необходимую литературу и другие материалы, в т. ч. статистические источники, и т. п.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- Во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, которые ставит перед собой студент, методы достижения поставленных цели и задач, обзор библиографии по теме работы.

- Основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы. Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы контрольной работы. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

- В заключении должно быть указано: основные выводы, сделанные в результате исследования.

- Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст контрольной работы должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем контрольной работы должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2012. - 415 с.
2. Макеев В.А. Психология делового общения: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Социология управления", "Управление персоналом", "Менеджмент организации", "Государственное и муниципальное управление" / В. А. Макеев; под ред. Ф. И. Шаркова. - Москва: URSS, 2011.- 272 с.
3. Травин В., Магура М., Курбатова М. Деловое общение. Учебно-практическое пособие.-М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС. 2014 г. – 134с.
4. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.:Изд-во «Дашков и К», 2012 – 592 с.
5. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Деловые коммуникации. Учебник. -М.Изд-во КНОРУС, 2015. – 349 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение;учебник /Л.А.Введенская,Л.Г.Павлова,Е.Ю.Кашаева.-М.:КНОРУ, 2014.- 424 с.
2. Вечер Л. С. Деловое общение государственного служащего. Практикум. – Минск. 2012 г.
4. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учеб. Пособие. - М., 2011.
5. Культурология:учебник/ под ред. Г.В.Драча. – М.: КНОРУС, 2014.-352 с.

6. Мастерство эфирного выступления: Учебное пособие. – М., 2004.
7. Муратов С.А. Телевизионное общение в кадре и за кадром. – М., 2003.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агапов, В.С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов : монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. - М. : Макеев Игорь Вячеславович, 2016. - 163 с.
2. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.
4. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2007.— 624 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

6.4. Нормативные правовые документы.

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

6.5. Справочные системы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. www.aport.ru / - Поисковая система
7. www.rambler.ru / - Поисковая система
7. www.yandex.ru / - Поисковая система
8. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
9. www.test.specialist.ru / - Центр компьютерного обучения МГТУ им. Н. Э. Баумана

6.6. Иные источники

- Аристотель.* Этика. Политика. Риторика. Поэтика. Категории. – Минск, 1998.
- Головин Б.Н. Основы культуры речи. – М., 1980.
- Граудина Л.К., Кочеткова Г.И. Русская риторика. – М., 2001.

- Джей Э. Эффективная презентация. – Минск, 1997.
 Доценко Е.Л. Психология манипуляции. – М., 1997.
 Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 2002
 Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. – М., 2007.
 Комарова Л.В. Технологии делового общения в управленческой деятельности. – М., 2006.
 Кохтев Н.Н. Риторика. – М., 1996.
 Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М., 1999.
 Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М., 2002.
 Кузнецов Н.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. – М., 2011.
 Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. – М., 1989.
 Никольская С.Т. Техника речи. – М., 1978
 Ниленбург Д., Калеров Г. Читать человека – как книгу. – М., 1990.
 Основы теории коммуникации. – М., 2003.
 Павлова К.Г. Психология спора. – Владивосток, 1988.
 Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
 Пиз А. Язык телодвижений. – Н. Новгород, 1992.
 Поварнин С.И. Спор. О теории и практике спора. – СПб., 1996.
 Психология и этика делового общения. – М., 1997.
 Стешов А.В. Как победить в споре. – Л., 1984.
 Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М., 1990.
 Шепель В.М. Секреты личного обаяния. – М., 1994.
 Шепель В.М. Управленческая антропология. – М., 2000.
 Эрнст О. Слово предоставляется Вам. Практические советы по ведению деловых бесед и переговоров. – М., 1988.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

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; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.