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

Институт бизнеса и делового администрирования

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

решением Ученого совета
Института бизнеса и делового
администрирования

Протокол от «29» июня 2017 г.

№____4_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1 .Б.6 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

направление подготовки

_____41.03.05 Международные отношения_____
(код, наименование направления подготовки)

«Международные отношения: политика, экономика, бизнес»
(направленность (и) (профиль (и) специализация (ии))

бакалавр
(квалификация)

_____очная_____
(форма(ы) обучения)

Год набора 2017

Москва, 2017 г

Автор-составитель**:**
кандидат социологических наук, Неверов Александр Викторович

Заведующий кафедрой Менеджмента
д. э. н., профессор Гапоненко А.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....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 ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....10

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....19

6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....22

6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....22

6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....22

6.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 22

6.4. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....23

6.5. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.....23

6.6. ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ.....23

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ.....23

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

1.1 Дисциплина Б1.Б.6. «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках	ПК-3.1	обладает теоретическими знаниями в области менеджмента, необходимыми для понимания принципов деятельности организации
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС-4.2.	способность вести деловую переписку на русском языке.
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.2	способность аргументировать и выражать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результат обучения обеспечивается путем формирования у обучающихся:
	ПК-3.1	**следующих знаний:** – деловой лексики на иностранном языке, – форм общения, – норм делового этикета, – особенностей местной деловой культуры зарубежных стран; **следующих умений:** – выбирать адекватную форму делового общения, – формировать содержание, аргументировать, обосновывать выводы, исходя из поставленной цели. **следующих навыков:** – достижения цели коммуникативного общения, – проведения переговоров, совещаний, – ведения деловой переписки.
	УК ОС-4.2.	**следующих знаний:** – принципов деловой коммуникации **следующих умений:** – определить цели и формы деловой коммуникации **следующих навыков:** – использования релевантной лексики на русском и иностранном языках,

		оформления документации, устной и письменной презентации на русском и иностранном языках
	УК ОС-5.2	**следующих знаний:** – концепция прав человека и основные документы, регулирующие права человека; – дискриминация социальных групп и ее виды, категории и понятия: толерантность, гуманизм, дискриминация, стигматизация. **следующих умений:** – обосновать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации, используя аргументы, рассмотренные в теоретических концепциях дискриминации и в рамках международной практики; – иллюстрировать суждения по вопросам различных видов дискриминации примерами из международной практики противодействия дискриминации. **следующих навыков:** – различения потенциально уязвимых по отношению к дискриминации групп, требующих проявления толерантности.

1.3 Студенты также должны владеть навыками:

умением системно мыслить, ставить цели и выбирать пути их достижения, умением выявлять международно-политические и дипломатические смысловые нагрузки проблем и процессов; способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина относится к базовой части гуманитарного цикла ОП ВО, изучается в 5-м семестре объем 72 акад./54 астр. часов, 2 З.Е.

Количество часов, выделенных на контактную работу с преподавателем , составляет 36акад./27астр.часов, в том числе 18 акад./ 13.5 астр. часов - лекционные занятия и 18 акад./ 13.5 астр. часа - практические занятия, самостоятельная работа - 36 акад.27 астр.часов,.

Форма промежуточной аттестации – зачет

Место дисциплины в структуре ОП ВО

- **Освоение дисциплины** Б1.Б.6 «Деловые коммуникации» **опирается на минимально необходимый объем знаний в области гуманитарных и управленческих дисциплин, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области использования информационных систем.**

- **Дисциплина реализуется после изучения дисциплин «Организационное поведение» (Б1.В.ДВ.3.4 - 3-й семестр), «Этика и психология бизнеса» (Б1.В.ДВ.5.4 - 4 семестр), «Политическая социология» (Б1.Б.19 - 4-й семестр), а также с параллельно изучаемой дисциплиной: «Основы рекламы и связей с общественностью» (Б1.В.ДВ.6.1 - 5-й семестр).**

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**ПО**
Тема 2	Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**ПО**
Тема 3	Стратегии устных деловых коммуникаций	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 4	Особенности публич-ного выступления	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 5	Стратегии письменных деловых коммуникаций	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 6	Управление коммуникацией	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 7	Коммуникации в организации	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 8	Алгоритмы коммуникации в деятельности опонента	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**П**
Тема 9	Спор, дискуссия, полемика	8/6	2/1.5		2/1.5		4/3	**ДИ**
Промежуточная аттестация								**зачет**
	Всего:	72/54	18/13.5		18/13.5		36/27	

Академ./ астр. часы

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган. Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью

		вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Письменная коммуникация.
Тема 2	Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации	Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.
Тема 3	Стратегии устных деловых коммуникаций	Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во

		время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.
Тема 4	Особенности публичного выступления	Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.
Тема 5.	Стратегии письменных деловых коммуникаций	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания
Тема 6.	Управление коммуникацией	Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации
Тема 7	Коммуникации в организации	Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов

		или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной
Тема 8	Алгоритмы коммуникации в деятельности специалиста сферы международных отношений	Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для

		достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Комплименты и контркомплименты в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты
Тема 9	Спор, дискуссия, полемика	Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

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 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: контрольные работы, написание рефератов, эссе, письменные опросы
- при проведении занятий семинарского типа: оценка презентаций и участия в деловых играх, зачет

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Примерные темы рефератов

К теме 3.

1. Деловое общение как коммуникация.
2. Информация, ее значимость и типы.
3. Побудительная и констатирующая информация.
4. Человек как источник информации.
5. Виды устных форм делового взаимодействия.

6. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
7. Классификация деловых бесед.
8. Технология кадровых бесед.

К теме 6.

1. Цели управления коммуникацией.
2. Понятие коммуникационного менеджмента.
3. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.
4. Коммуникационная составляющая связей с общественностью.

Варианты контрольных работ и письменных опросов

Варианты контрольных работ к теме 1

Вариант 1.

1 Коммуникация как объект научного исследования.

2 Проблема предмета теории коммуникации.

3 Основные этапы развития теории коммуникации.

4 Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания.

Вариант 2.

1 Социологические и психологические модели коммуникации.

2 Семиотические модели коммуникации.

3 Элементы коммуникационного процесса.

4 Модели массовой коммуникации.

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.

11. Деловое совещание как один из видов делового общения.

12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.

13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.

15. Правила делового общения по телефону.

16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.

17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.

20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

22. Стратегия и тактика проведения переговоров.

23. Стратегия составления самопрезентации.

24. Требования к культуре деловой речи.

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-3	владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках	ПК-3.1	обладает теоретическими знаниями в области менеджмента, необходимыми для понимания принципов деятельности организации
УК ОС-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС-4.2.	способность вести деловую переписку на русском языке.
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.2	способность аргументировать и выражать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ПК-3.1 Овладение техниками установление профес-сиональных контактов и развитие профессионального общения на русском языке	Обучающийся демонстрирует: знания деловой лексики, грамматики, форм общения, требований к оформлению деловых документов, норм делового этикета, особенностей местной деловой культуры зарубежных стран; умение выбрать адекватную форму делового общения, подобрать адекватные аргументы; навыки проведения переговоров, собраний, участия в дискуссиях; навыки ведения деловой корреспонденции.	Обучающийся способен: адекватно и по назначению использовать языковые средства, деловую лексику, контекст общения, в том числе кросс-культурный; обосновывать выводы исходя из поставленной цели; целенаправленно и структурированно провести беседу, переговоры; вести деловую корреспонденцию с соблюдением стилистических и этических норм, требований по оформлению документа с учетом контекста общения
УК ОС-4.2 Способность вести деловую переписку на русском языке.	Выбирает адекватную форму делового документа. Соблюдает требования к языку делового документа. Соблюдает требования по оформлению делового документа. Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания	Текст выполнен с соблюдением стилистических норм. В тексте не допущено языковых ошибок. Выполнены требования по оформлению документа. Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой
УК ОС – 5.2. Способность аргументировать и выражать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации	Определяет объект (события или явления) аргументированного воздействия. Доказывает собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации, используя аргументы, рассмотренные в теоретических концепциях дискриминации и в рамках международной практики.	Использует определения, концепции и примеры, рассмотренные при освоении компетенции (УК-5.1) для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации. Полно и логически обоснованно выстраивает аргументацию.

4.3.2.Типовые оценочные средства

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Нравственная основа делового этикета.
2. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
3. Основные требования к записи бесед (переговоров).
4. Порядок проведения деловых визитов и бесед
5. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
6. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
7. Психологические аспекты делового общения.

8. Этические нормы при вручении подарков.
9. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
10. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
11. Подготовка и планирование переговоров.
12. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
13. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
14. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
15. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
16. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
17. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
18. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
19. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
20. Общие этические принципы и нормы делового общения.
21. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
22. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
23. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
24. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
25. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

Шкала оценивания

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, относится текущая аттестация в форме зачета и промежуточная аттестация в форме экзамена. Выполнение заданий, предусмотренных программой курса, является обязательным для всех студентов.

Студенты, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к сдаче экзамена.

Результаты текущего и промежуточного (итогового по дисциплине) контроля формируют рейтинговую оценку работы студента.

Итоговая оценка по курсу складывается из оценки работы обучающегося в семестре и результата зачета/экзамена. Удельный вес работы в семестре, как правило, составляет 50% итоговой оценки (по 100-балльной шкале).

Показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования

компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

Наименование Темы (раздела)	**Показатели оценивания**	**Критерии оценивания**	**Оценка (баллы)**
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации И **Тема 2.** Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации	Знание фактического материала по теме. Владение Терминологией. Логика изложения. Обоснованность выводов	**Инструмент оценивания - письменный опрос** В работе представлена полная и достоверна информация по вопросу, имеет место полное понимание материала, ответ изложен логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые статистические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы.	85-100 отлично
		В работе представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично	70-84 хорошо
		В работе представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов	55 - 69 удовлетворительно
		Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса.	Менее 55 неудовлетворительно

Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций И **Тема 4.** Особенности публичного выступления И **Тема 5.** Стратегии письменных деловых коммуникаций И **Тема 6.** Управление коммуникацией И **Тема 7.** Коммуникации в организации И **Тема 8.** Алгоритмы коммуникации в деятельности специалиста сферы международных отношений	Знание фактического материала по теме. Владение терминологией. Логика изложения. Обоснованность выводов. Навыки подбора, обработки и интерпретации экономической информации	**Инструмент оценивания - презентация на семинаре** В презентации представлена полная и достоверная информация по теме, имеет место полное понимание материала, изложение логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые статистические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы. Обучающийся демонстрирует навыки создания визуальной презентации и умение работать с ней	85-100 отлично
		В презентации представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично Обучающийся демонстрирует основные навыки создания визуальной презентации и умение работать с ней	70-84 хорошо
		В презентации представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов Обучающийся демонстрирует неполное овладение навыками создания визуальной презентации и умение работать с ней	55 - 69 удовлетворительно
		Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса. Обучающийся не демонстрирует навыков создания визуальной презентации и умения работать с ней	Менее 55 неудовлетворительно
Тема 9. Спор, дискуссия, полемика	Знание фактического материала по теме. Владение терминологией Умение вести дискуссию	**Инструмент оценивания - деловая игра** В ходе игры обучающийся оперирует полной и достоверной информация по теме, четко, логично и аргументировано излагает свою позицию, использует релевантный понятийно-терминоло-гический аппарат.	85-100 отлично

		В ходе игры обучающийся оперирует в основном полной и достоверной информация по теме, в основном четко излагает свою позицию, использует релевантный понятийно-терминологический аппарат	70-84 хорошо
		В ходе игры обучающийся демонстрирует недостаточное для ведения дискуссии владение информация по теме, не обладает навыками изложения своей позиции, недостаточно уверенно использует понятийно-терминологический аппарат	55 - 69 удовлетворительно
		В ходе игры обучающийся демонстрирует неосведомленность по теме дискуссии, отсутствует навык изложения своей позиции, не используется понятийно-терминологический аппарат	Менее 55 неудовлетворительно

Критерии финальных оценок по 100-балльной шкале ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОЦЕНИВАНИИ АКАДЕМИЧЕСКОЙ УСПЕВАЕМОСТИ ФМО ИБДА РАНХиГС)

100-95	5+	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения профессиональных задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины, в междисциплинарном ключе. Имеет собственную аргументированную позицию по ключевым проблемам курса.
94- 90	5	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения профессиональных задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины. Собственная позиция - в стадии формирования
89-85	5-	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения практических задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции.

84-80	4+	Программа курса освоена полностью. Студент ориентируется в проблематике практически всех тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает достаточным уровнем профессиональной эрудиции.
79-75	4	Программа курса освоена полностью. Студент ориентируется в проблематике практически всех тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает необходимым уровнем профессиональной эрудиции.
74-70	4-	Программа курса освоена практически полностью. Студент ориентируется в проблематике большинства тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Демонстрирует удовлетворительный уровень профессиональной эрудиции.
69-65	3+	Программа курса в основном освоена. Глубина понимания отдельных тем курса варьируется. Студент владеет терминологией. Имеет представление, каким образом теоретический материал может использоваться в качестве инструмента для решения практических задач. Демонстрирует базовый уровень профессиональной эрудиции.
64-60	3	Программа курса освоена в общих чертах. Понимание большинства тем курса не отличается глубиной. Студент знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция отсутствует.
59-55	3-	Программа курса освоена в общих чертах. Понимание основных тем курса является поверхностным. Студент знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция отсутствует.
54 и менее	2	Программа курса не освоена.

Оценки за разные виды работы выставляются исходя из следующих критериев:

Вид работы	**Оценка/ Процент**	**Описание критериев оценки**
Письменная работа	(90-100%)	В работе продемонстрировано блестящее и всестороннее понимание лекционного материала, а также дополнительно приведены разнообразные примеры, дана их оригинальная
	(82-89%)	В работе продемонстрировано всестороннее понимание лекционного материала, приведен один пример, дана его глубокая интерпретация.
	(75-81%)	В работе продемонстрировано всестороннее понимание лекционного материала, приведен пример, дана его достаточная и очевидная интерпретация.

	(67-74%)	В работе продемонстрировано поверхностное и неполное понимание лекционного материала, приведен кейс или ситуация, дана их в общем и целом приемлемая интерпретация.
	(60-66%)	В работе раскрыто поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, приведен кейс или ситуация, дана их выборочная интерпретация.
	(менее 60%)	Отсутствует целостное понимание лекционного материала. Анализ кейсов неадекватен теоретической фактуре.
Деловая игра	(90-100%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии всестороннего использования знаний, полученных на лекционных занятиях, а также в ходе самостоятельной работы
	(82-89%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии выборочного использования знаний, полученных на лекционных занятиях, а также в ходе самостоятельной работы.
	(75-81%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии отсутствия применения знаний, полученных на лекционных занятиях.
	(67-74%)	Активное участие в игре при отсутствии вклада в обратную связь и дискуссию, а также - при отсутствии применения знаний, полученных на лекционных занятиях.
	(60-66%)	Пассивное участие в игре и последующих дискуссиях.
	(менее 60%)	Отсутствие понимания смысла и назначения игры, а также необходимых знаний.
Работа на семинаре	(90-100%)	Оригинальная презентация самостоятельной работы, активное и критичное участие в дискуссии.
	(82-89%)	Оригинальная презентация самостоятельной работы при ограниченном участии в дискуссии.
	(75-81%)	Стандартная (достаточная) презентация при ограниченном участии в дискуссии.
	(67-74%)	Стандартная презентация при отсутствии участия в дискуссии.
	(60-66%)	Стандартная презентация с видимыми ошибками.
	(менее 60%)	Отсутствие понимания предмета в презентации и дискуссиях

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Формат дисциплины предполагает активное и заинтересованное участие обучающихся во всех формах освоения дисциплины, включая лекционные и практические занятия, а также самостоятельную работу обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

1. Внимательно изучить вопрос/вопросы (задание).

2. Прочитать предложенную литературу и материалы лекции по соответствующей теме.
3. Найти рекомендованные источники.
4. Сформировать свою «базу данных» по выбранному вопросу (заданию).
5. Составить план ответа (доклада, презентации).
6. Весь материал (статистику, информацию на сайтах, литературные источники, как на русском, так и на иностранных языках) обработать и использовать реферативно
7. Указать авторство использованных материалов
8. При чтении литературы кратко конспектировать основные положения статьи или главы
4. Не использовать рефераты и курсовые, помещенные в Интернете.
5. Планировать свой ответ (доклад, презентацию) по времени.
6. Не пересказывать материал, а презентовать свои выводы и заключения, доказывая и/или иллюстрируя их конкретными экономическими примерами, результатами расчетов, произведенных самостоятельно на основе использования российских и международных баз экономической информации.
7. При работе в малых группах (например, при подготовке к участию в деловой игре) в начале работы четко распределить обязанности.
8. В течение семестра систематически заниматься самостоятельным изучением дисциплины.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине «Мировая экономика» являются:

- повторение лекционного материала и материала учебников;
- чтение основной и дополнительной литературы

-самостоятельное изучение разделов курса (см. «Задания для самостоятельной работы по темам»)

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной и итоговой аттестации;
- написание рефератов.

Задания для самостоятельной работы по темам

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации.

Задание. На основании лекционного материала и материала учебников составьте таблицу, содержащую периодизацию и основные характеристики этапов формирования теории коммуникаций.

Тема 2. Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации

1) Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации
2) Социологические и психологические модели коммуникации
3) Семиотические модели коммуникации

4) Элементы коммуникационного процесса.

Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций

1) Что такое деловое общение?
2) Как проводить деловое совещание?
3) Как проводить собеседование на работу?
4) Психологический климат во время переговоров

Тема 4. Особенности публичного выступления

1) Психологические особенности публичного выступления
2) Из истории ораторского искусства
3) Подготовка к выступлению
4) Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории
5) Как завершить выступление

Тема 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций

1) Особенности официально-деловой речи
2) Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма.
3) Правила оформления деловых посланий
4) Рекламный текст как вид делового послания

Тема 6. Управление коммуникацией

1) Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект
2) Понятие коммуникационного менеджмента
3) Критерии диагностики коммуникативной структуры организации

Тема 7. Коммуникации в организации

1) Сущность и виды коммуникаций в организации
2) Информационные коммуникации
3) Критерии диагностики коммуникативной структуры организации
4) Коммуникация как функция управления организацией

Тема 8. Алгоритмы коммуникации в деятельности специалиста сферы международных отношений

1) Виды деловых контактов

2) Психологические принципы полемик
3) Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров
4) Приемы быстрого установления контакта
5) Психологическая техника убеждающего воздействия

Тема 9. Спор, дискуссия, полемика

1) Из истории происхождения спора
2) Классификация видов спора
3) Психологические приемы убеждения

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

6.1. Основная литература

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — 978-5-394-01262-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57124.html
2. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 488 с. — 978-5-394-02089-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60425.html

6.2. Дополнительная литература

1. Баранова Е.В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Баранова. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2012. — 174 с. — 978-985-06-2072-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20279.html
2. Полуэхтова И.А. Социология массовой коммуникации. Часть 1 [Электронный ресурс] : курс лекций / И.А. Полуэхтова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 96 с. — 978-5-98079-836-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14530.html.
3. Генри Минцберг Стратегическое сафари [Электронный ресурс] : экскурсия по дебрям стратегического менеджмента / Минцберг Генри, Альстранд Брюс, Лампель Жозеф. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 365 с. — 978-5-9614-5347-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41430.html

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Списки литературы и перечни информационных ресурсов, необходимых для самостоятельной работы обучающихся, приложены к темам рефератов, эссе и заданий для самостоятельной работы.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция РФ http://www.garant.ru/doc/constitution

6.5. Интернет-ресурсы

1. http://expert.ru
2. http://ecsocman.hse.ru/
3. http://rbc.ru

6.6. Иные источники

Не используются

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения лекций и практических занятий необходимы:

1. Аудитория, оборудованная для проведения компьютерных презентаций, включая возможность частичного затемнения аудитории.

Проспект Вернадского, 82, корпус 5, аудитория 129 для лекций, аудитории 505 и 506 для практических занятий, компьютер/ноутбук и проектор в наличии

2. Мультимедийное оборудование для компьютерной презентации - персональный компьютер, проектор, экран, звуковые колонки.
3. Обычное оборудование аудитории - доска, фломастеры

Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины: комплект офисных программ: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, Microsoft Internet Explorer.