

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра управления информационными процессами

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры управления информационными
процессами

Протокол от «08» сентября 2016 г.

№2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.3.2 Технологии делового общения

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

ТДО

(краткое наименование дисциплины (модуля))

направление подготовки

42.03.02 Журналистика

(код, наименование направления подготовки)

Деловая журналистика

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора – 2017

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

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

Заведующий кафедрой:

Заведующий кафедрой управления информационными процессами, доктор политических наук, профессор Силкин В.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	24
6.1. Основная литература.....	24
6.2. Дополнительная литература.....	25
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	25
6.4. Нормативные правовые документы.....	26
6.5. Интернет-ресурсы.....	27
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	28

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.3.2 Технологии делового общения обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью к сотрудничеству с представителями различных сегментов общества, уметь работать с авторами и редакционной почтой (традиционной и электронной), организовывать интерактивное общение с аудиторией, используя социальные сети и другие современные медийные средства, готовность обеспечивать общественный резонанс публикаций, принимать участие в проведении на базе СМИ социально значимых акций	ПК- 6.2	способность определять оптимальные модели взаимодействия, применять в решении профессиональных задач технологии эффективного делового общения, способы и методы защиты от манипулятивного воздействия, превентивные способы предупреждения социальных и профессиональных девиаций.

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта или по результатам форсайт-сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
сбор, подготовка и представление	ПК- 6.2	на уровне знаний: теории коммуникации, принципы эффективного делового общения,

актуальной информации для населения через средства массовой информации		коммуникативные барьеры и информационные разрывы, способы их преодоления
		на уровне умений: применять теоретико-методологические подходы к исследованию информации и коммуникации в процессе сбора, обработки и предоставлении информации.
		на уровне навыков: владеть навыками эффективного делового общения, соблюдения норм этикета и протокола в процессе сбора, подготовки и представления актуальной информации для населения через средства массовой информации.

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

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.3.2 Технологии делового общения составляет 2 зачётные единицы. В ОП ВО дисциплина предусмотрена по очной форме в 4 семестре, промежуточная аттестация проходит в форме зачета в 4 семестре.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 32 часов: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов. Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (4 семестр).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Б1.В.ДВ.3.2 Технологии делового общения входит в дисциплины по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)». В содержательном плане дисциплина базируется на предыдущем уровне образования и является основой для изучения таких дисциплин как Б1.В.ОД.5 Практика работы пресс-служб (5 семестр), Б1.В.ОД.6 Антикоррупционная политика государства (5 семестр), Б1.В.ДВ.5.2 Система взаимодействия СМИ с институтами гражданского общества (7 семестр), Б1.В.ДВ.6.1 Информационные войны (8 семестр), Б1.В.ДВ.6.2 Управление конфликтами в информационном обществе (7 семестр), Б1.В.ДВ.8.1 Современный медиатекст (7 семестр), Б1.В.ДВ.8.2 Особенности работы в Интернет-СМИ (7 семестр), Б1.В.ДВ.9.1 Контент-анализ в деловой прессе (7 семестр), Б1.В.ДВ.9.2 Специфика работы с текстом в деловых СМИ (7 семестр), Б1.В.ДВ.10.1 Технологии взаимодействия с ньюсмейкерами в деловой прессе (7 семестр), Б1.В.ДВ.10.2 Медиапланирование (7 семестр), Б1.В.ДВ.12.1 Межкультурная коммуникация и управление конфликтами в информационном обществе (7 семестр), Б1.В.ДВ.12.2 Информационная культура и коммуникативная компетентность (7 семестр), Б.В.ОД.11 Технология интервью (6 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ/КСР		
Очная форма обучения							
Тема 1	Технология	12	2		2	8	О

	делового общения: понятия, принципы, нормы.							
Тема 2	Основные виды делового общения.	12	4		2		6	0
Тема 3	Публичные выступления.	12	2		4		6	0,3
Тема 4	Технология формирования позитивного профессионального имиджа.	12	2		2		8	0,3
Тема 5	Культура спора. Дискуссия и полемика.	12	2		4		6	0,3
Тема 6	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	12	4		2		6	0,3
Промежуточная аттестация								За
Всего:		72	16		16		40	

Примечание:

*** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О).*

**** - формы промежуточной аттестации: зачет (За).*

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Технология делового общения: понятия, принципы, нормы.

Общение: виды, функции, структура, культура. Понятия: «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность». Техники в деловом общении. Коммуникационный процесс делового общения. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса. Коммуникативные умения и навыки. Коммуникативные и психологические барьеры в деловом общении.

Тема 2. Основные виды делового общения.

Определение, характеристика и отличие понятий «деловой разговор» и «деловая беседа», Технология подготовки и проведения делового совещания и деловых переговоров. 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.

Виды и жанры публичных выступлений. 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. Технология формирования позитивного профессионального имиджа.

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Набор качеств и необходимость формирования привлекательного имиджа. Основные составляющие оптимальной модели поведения. Техники формирования позитивного имиджа. Самопрезентация-цели, задачи. Репутация как слагаемое успеха. Факторы влияния на деловую репутацию. Суть и модель создания позитивного имиджа. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

Тема 5. 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.

Тема 6. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.

Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним. Информативность, логичность, лаконичность, эмоциональность. Культура речевого поведения. Этика радио- и теледиалога.

Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка. Цель интервью, технология его проведения. Качество речи и внешний вид собеседников. Барьеры восприятия диалоговой информации. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции. План подготовки пресс-конференции. Ведущий и его функции. Определение регламента. Психологические особенности начала пресс-конференции. Тактика ответов на вопросы. Завершение работы.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.3.2 Технологии делового общения используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Технология делового общения: понятия, принципы, нормы.	Опрос
Тема 2	Основные виды делового общения.	Опрос
Тема 3	Публичные выступления.	Опрос, задание
Тема 4	Технология формирования позитивного профессионального имиджа.	Опрос, задание
Тема 5	Культура спора. Дискуссия и полемика.	Опрос, задание

Тема 6	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	Опрос, задание
--------	--	----------------

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета. Зачет производится в устной форме и предусматривает ответ обучающегося на вопросы. Задается теоретический вопрос, направленный на определение уровня знания, и дается одно практическое задание, нацеленное на определение способности обучающегося к использованию полученных знаний при решении практических вопросов и на определение сформированности навыков в области делового общения.

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 результатами индивидуальной или групповой работы,
- участие в обсуждении, активность и умение правильно задавать вопросы,
- количество правильных ответов при тестировании.

Критерии оценивания работы на практическом занятии:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с информационными источниками;
- полнота, системность и аргументированность в изложении материала, собственной или групповой позиции;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100).

Опрос на практических занятиях проводится в интерактивной форме, по результатам индивидуальной, парной и/или групповой работы, связанной с решением ситуационных задач, с проведением деловой игры. Максимально 40 баллов - вклад по результатам активности на занятиях, выступления, участия в обсуждениях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, 30 баллов - по результатам прохождения тестирования.

Вопросы для подготовки к опросам:

Тема 1. Технология делового общения: понятия, принципы, нормы.

1. Виды, функции, структура, культура делового общения.
2. Понятия: «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность».
3. Техники в деловом общении: убеждение, внушение, заражение.
4. Коммуникационный процесс делового общения. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
5. Коммуникативные умения и навыки: умение владеть собой, умение владеть словом, умение познать собеседника (репрезентативная система), умение вступить в процесс общения и управлять им.
6. Коммуникативные и психологические барьеры в деловом общении.

Тема 2. Основные виды делового общения.

1. Специфика делового общения в современных условиях.
2. Характеристика современных видов делового общения.
3. Цели, этапы подготовки и проведение деловой беседы, пререговоров.

4. Правила, особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
5. Этикет деловых разговоров.

Тема 3. Публичные выступления.

1. Виды и жанры публичных выступлений.
2. Композиционно-логическая организация речи.
3. Доказательство и аргументация в речи.
4. Обратная связь.
5. Психологические барьеры: наличие и преодоление.
6. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Технология формирования позитивного профессионального имиджа.

1. Понятие, сущность и основные свойства имиджа.
2. Основные составляющие оптимальной модели поведения.
3. Техники формирования позитивного имиджа.
4. Самопрезентация-цели, задачи.

Тема 5. Культура спора. Дискуссия и полемика.

1. Спор как сложная разновидность диалога. Спор в условиях делового общения.
2. Основные виды, формы и методы спора.
3. Дискуссия – понятие, целевая установка.
4. Полемика – понятие, целевая установка.
5. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные парламентские дебаты.
6. Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение.
7. Уловки и софизмы.
8. Культура и этика спора.

Тема 6. Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.

1. Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность.
2. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации.
3. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним.
4. Культура речевого поведения.
5. Этика радио- и теледиалога.
6. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка.
7. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции.
8. Виды вопросов и тактика ответов на них.

Типовой тест

Инструкция

Назначение теста

Тест направлен на оценку уровня усвоения материала по следующим содержательным блокам учебной дисциплины:

- Деловое общение: понятие, функции, виды, структура. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные умения и навыки.

- Основные виды делового общения: понятие, сущность, специфика.

Рекомендации по заполнению

Тест проводится в форме заполнения бланка теста. Вашему вниманию представлено 32 вопроса и несколько вариантов ответа. Прохождение теста осуществляется путем проставления любого знака на бланке напротив варианта ответа, который Вы считаете правильным. Ваша задача – проанализировать информацию, изложенную в вопросе, и из нескольких ответов выбрать правильный. В некоторых вопросах возможно несколько вариантов ответа, где не обозначено, возможен только один правильный вариант ответа. Проставление более чем одного знака при ответе на один вопрос, там где необходимо, или не проставление знака, исправление - означает неправильный ответ.

Помните:

- Время ограничено. Начав выполнять тест, необходимо делать это как можно более быстро и точно.
- Если Вы хотите изменить ответ, зачеркните (не стирайте!) первый вариант и отметьте крестиком свой новый ответ.
- В тесте имеется 40 вопросов, и для его выполнения у Вас будет 40 минут. При желании, Вы можете закончить тест раньше.

Обработка и интерпретация результатов теста

Каждый правильный вариант ответа на вопрос – 1 балл. Максимальное количество баллов – 50. 50-45 правильных ответов – 30 – 26 баллов (соответствует оценке «отлично»). 34 – 29 правильных ответов – 20 -16 баллов («хорошо»). 29- 20 правильных ответов – 15-11 баллов («удовлетворительно»). Менее 20% правильных ответов соответствуют неудовлетворительной оценке – 10-0 баллов. Результаты тестирования учитываются при проведении промежуточной аттестации.

Типовые вопросы теста

1. Понятие делового общения.

- ☐ Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями их совместной деятельности;
- ☐ развитие личностных качеств;
- ☐ повышение профессионального мастерства.

2. Структура общения состоит из следующих частей – несколько вариантов ответа:

- ☐ коммуникативная (сообщение) –
- ☐ интерактивная (интеракция – взаимодействие) –
- ☐ перцептивная (перцепция – восприятие, представление, отражение) 4. продуктивное сотрудничество;
- ☐ стремление к сближению и достижению целей

3. Содержанием делового общения является:

- ☐ обмен информацией и опытом;
- ☐ взаимодействие в процессе общения;
- ☐ телефонный разговор.

4. Культура общения – это (несколько вариантов ответа):

- ☐ нравственные нормы поведения;
- ☐ культура речи;
- ☐ умение слушать и слышать собеседника;
- ☐ общение с разными людьми;
- ☐ формирование соответствующей репутации организации;

- ☐ изменение поведения, мнений людей.

5. Психологическая культура общения понимается как:

- ☐ умение разбираться в других людях, понимать их психологию;
- ☐ управление поведением людей;
- ☐ не обращать внимание на чувства, поведение собеседника.

6. Социально-психологические методы управления общением(варианты):

- ☐ убеждение;
- ☐ заражение;
- ☐ внушение;
- ☐ мода;
- ☐ подавление.

7. Коммуникативный процесс делового общения.

Укажите цифрой в клеточке последовательность основных компонентов процесса коммуникации:

- ☐ КАНАЛ
- ☐ СООБЩЕНИЕ
- ☐ ИСТОЧНИК
- ☐ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
- ☐ ПОЛУЧАТЕЛЬ.

8. Цель сообщения в деловом общении – это,в чем-то, к какому-либо действию. Вставьте пропущенные слова.

9. Обратная связь в деловом общении выражается в формах(варианты):

- ☐ сомышление;
- ☐ сопереживание;
- ☐ содействие;
- ☐ изменение установок;
- ☐ изменение поведения.

10. Цели деловой беседы – это(варианты):

- ☐ установление и поддержание деловых партнерских отношений или личных взаимоотношений;
- ☐ обмен информацией;
- ☐ разрешение проблем, выработка конструктивного подхода к их решению;
- ☐ стимулирование партнеров;
- ☐ получение оперативной, деловой информации;
- ☐ разрешение конфликтной ситуации в свою пользу.

11. Формы деловой беседы:

- ☐ диалог;
- ☐ полилог;
- ☐ вопросы и ответы;
- ☐ монолог;
- ☐ интервью;
- ☐ презентация.

12. Проведение деловой беседы предполагает(варианты):

- ☐ передачу информации, изложение своей позиции и ее аргументирование;
- ☐ информация должна быть краткой.
- ☐ употребление многозначных слов и использование незнакомых вашему партнеру профессиональных терминов, иностранных слов;
- ☐ периодическое обращение к собеседнику с вопросами;
- ☐ не обращать внимание на эмоциональное состояние собеседника.

13. В начале беседы вопросы необходимо задавать так, чтобы они были:

- ☐ короткими,
- ☐ интересными,
- ☐ дискуссионными,
- ☐ закрытыми,
- ☐ уточняющими,
- ☐ провокационными,
- ☐ риторическими.

14. Деловые переговоры.

Деловые переговоры – этоустановления деловых связей, решение проблем, разрешения конфликтных ситуаций. **Вставьте пропущенное слово.**

Деловые переговоры – это общения,речи идипломатии. **Вставьте пропущенное слово.**

15. Типы переговоров: партнерские и конфронтационные.

Вставьте пропущенные слова.

1. Партнерские переговоры – это, прежде всего, принятие решений, поиск наиболее приемлемых путей разрешения проблемы, конфликта.
2. В конфронтационных переговорах каждый свои интересы, свои позиции и пытается свои условия, свою силу.

16. Деловое совещание – это(варианты):

- ☐ организованное взаимодействие руководителя с коллективом;
- ☐ изложение своих позиций без обмена мнениями;
- ☐ форма делового общения группы;
- ☐ оперативное решение различных проблем.

17. Виды совещаний (варианты):

- ☐ проблемные;
- ☐ инструктивные;
- ☐ оперативные;
- ☐ своевременные;
- ☐ корпоративные.

18. Интервью – это (варианты):

- ☐ беседа двух лиц;
- ☐ беседа, предназначенная для опубликования в прессе, для передачи по телевидению или радио;
- ☐ форма личностного участия людей в деятельности СМИ;
- ☐ беседа журналиста с собеседником с целью выявления его знаний, позиций по актуальным для общества проблемам.

19. Формы проведения интервью (варианты):

- ☐ монолог;

- диалог;
- беседа;
- рассказ;
- зарисовка;
- коллективное.

20. Тактика ответов на вопросы журналиста(варианты):

- давать краткие ответы на вопросы (не более минуты);
- нацеливать содержание ответов на теле- радиоаудиторию;
- содержание ответов должно отвечать интересам журналиста;
- уходить от ответов на неприятные для вас вопросы;
- давать пространные ответы на вопросы;
- использовать юмор, анекдоты для ответа на каверзный вопрос.

21. Выступление на телевидении это:

- монолог с телезрителем;
- диалог с отдельными людьми;
- диалогический монолог;
- диалог с телеаудиторией;
- диалог с участниками телепереда.

22. Спор – это (варианты):

- столкновение мнений, идей, разногласий в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету;
- спор – это процесс конфликтного разрешения проблемных вопросов;
- спор – это метод согласования противоречивых интересов.
- спор – это аргументированный диалог.

23. Дискуссия – это (варианты):

- публичный спор с целью выяснения и сопоставления различных точек зрения.;
 - форма нахождения правильного решения спорного вопроса;
 - достижение консенсуса, а также возможного примирения сторон в политическом споре на основе взаимных компромиссов;
 - разговор двух или нескольких лиц.
-
- **Полемика – это:**
 - спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения,+
 - словесная перебранка,
 - способ достижения согласия.

25. Дебаты – это:

- прения, спор по поводу высказанного в докладе, выступлении, заявлении, а также какой-либо нерешенной проблемы,
- публичный спор с целью разрешения конфликта,

- способ высказать собственные мысли и выплеснуть эмоции.

26. Софистика – это:

- духовно-воспитательное и философское течение;
- выявление истины в споре;
- сознательное применение в споре или в доказательствах неправильных доводов.

27. Основой спора являются:

- борьба идей;
- борьба интеллектов;
- борьба личностей;
- борьба позиций.

28. Тезис - это:

- мысль или положение, истинность которого требуется доказать; +
- идеи, которые необходимо обсудить.

29. Аргументы - это:

- доводы, основания, с помощью которых обосновывается тезис;
- любые цифры, факты, примеры.

30. Понятие технологии публичных выступлений:

1. Технология публичных выступлений - это совокупность знаний, навыков и умений по иразличных видов современных публичных выступлений.

Вставьте пропущенные слова.

2. Публичные выступления это технологический процесс с определенными деятельности, средствами и приемами воздействия. **Вставьте пропущенное слово.**

31. Определите основные этапы в деятельности оратора и выстройте их по порядку:

- коммуникативный;
- ответы на вопросы;
- подготовительный;
- установление контакта с аудиторией;
- аналитический;
- культура речи.

32. Определите основные понятия культуры речи:

- Культура речи - это "владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики).
- Культура речи – это использование выразительных средства языка.
- Культура речи - это умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и содержанием речи..
- Культура речи – это правильность и коммуникативная целесообразность.

- Культура речи – это словарный состав и запас.
- Культура речи – это правильная дикция.

Кейсы

ДЕЛОВЫЕ СОВЕЩАНИЯ"

Совещание - одна из форм коллективного принятия решений. Проверьте правильность ваших действий при его организации и проведении с учетом следующих ситуаций.

1. Вам предстоит провести совещание, предусмотренное календарным планом или в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?

2. Какие приемы следует применять для контроля дискуссии в ходе совещания: сохранение единства участников совещания, их мобилизация, фокусирование внимания на обсуждаемый задаче?

3. Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Подумайте:

- что может заставить сотрудников искать решения типа "как делать", а не "что делать"?
- как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на расширение круга предложений?

4. Часто на совещаниях люди не слушают друг друга. Один говорит: "А _ это В". Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал: "А - это С". Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими.

Как вам следует вести себя в данной ситуации?

5. Вам трудно перед аудиторией говорить. Вы не можете собраться перед выступлением на "публике", даже перед небольшой группой людей Вашей организации.

Каковы методы подготовки к выступлению? Как приобрести уверенность в себе?

О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

6. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать длинные и туманные объяснения причин его несогласия, в силу чего впустую тратится масса времени.

Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения?

Стоит ли повторять этот прием в том случае, если он не подействовал сразу?

Какие еще способы воздействия на этого подчиненного Вы могли бы предложить?

Анализ ситуаций на совещании

Ситуация:

Вы - менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор - руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать "козлом отпущения" одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему "разгон". Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия?

Ситуация:

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста также должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите?

- посмотрите, кто из сотрудников меньше загружен и передайте ему дополнительную работу;
- предложите участникам совещания принять коллективное решение по выходу из этой

ситуации;

- попросите своих самых активных помощников высказать свои предложения, предварительно поручив им поговорить с персоналом;
- предложите самому опытному и надежному работнику выручить коллектив, взяв на себя дополнительное задание, и попросите участников совещания поддержать вас в этом.

Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

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-6	способностью к сотрудничеству с представителями различных сегментов общества, уметь	ПК- 6.2	способность определять оптимальные модели взаимодействия, применять в решении профессиональных задач технологии эффективного делового общения, способы

	<p>работать с авторами и редакционной почтой (традиционной и электронной), организовывать интерактивное общение с аудиторией, используя социальные сети и другие современные медийные средства, готовность обеспечивать общественный резонанс публикаций, принимать участие в проведении на базе СМИ социально значимых акций</p>		<p>и методы защиты от манипулятивного воздействия, превентивные способы предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>
--	---	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.2	<p>Демонстрирует навыки обоснованного определения оптимальных моделей взаимодействия, владении технологии эффективного делового общения.</p> <p>Демонстрирует владение способами и методами защиты от манипулятивного воздействия.</p> <p>Проявляет понимание системы превенции, владение способами предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>	<p>Обоснованное и аргументированное определение моделей взаимодействия.</p> <p>Эффективное владение технологии эффективного делового общения.</p> <p>Обоснованное применение способов и методов защиты от манипулятивного воздействия в процессе взаимодействия.</p> <p>Системное понимание подходов и способов предупреждения социальных и профессиональных девиаций.</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Сущность, основные понятия и структура коммуникативных технологий.
2. Методы коммуникативных технологий.
3. Общая характеристика типов коммуникации.

4. Риторика как компонент коммуникативных технологий.
5. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
6. Предмет теории коммуникации.
7. Вербальные средства коммуникации.
8. Невербальные средства коммуникации.
9. Виды коммуникации.
10. Речевые тактики.
11. Кризисные коммуникации.
12. История возникновения риторики.
13. Принципы построения речи перед выступлением.
14. Проблемы и формы делового общения.
15. Общение и коммуникации: сходства и различия.
16. Приемы диалогизации речи. Понятие диалогизации речи.
17. Понятие жестов и их классификация.
18. Виды коммуникаций и их классификация.
19. Слушание в деловой коммуникации.
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. Стратегии ведения переговоров и их стадии.

Типовые практические задания

Задание 1. Публичное выступление.

Составьте рекомендации по подготовке и произнесению речи с учетом аудитории. Включите указания на место оратора в аудитории, характер расположения материала, темп, степень эмоциональности речи. Составьте небольшое выступление на одну из полемических тем, с учетом конкретной аудитории, которой оно адресовано:

- 1) чем отличается ваше поколение от предыдущих;
- 2) как наиболее эффективно организовать свой день;
- 3) почему студенты должны участвовать в субботниках;
- 4) какого человека можно назвать патриотом.

Задание 2 Деловая презентация.

1.Задача:

- Сформулировать наиболее важную нерешенную проблему в жизнедеятельности нашего общества, которая волнует всех участников группы и представляет интерес для всей аудитории(проблемы: социальные, политические, управленческие и др.)
- Найти и показать пути решения этой проблемы и убедить другие группы в их истинности

Задание 3. Прочитайте текст журналистки В. Сивковой «Почему чиновники говорят непонятно». Сформулируйте правило общения, которому должны следовать политики. В каких случаях оно нарушается? Какие языковые

средства при этом используются?

«В каждый новый перечень главных дел правительство аккуратно (чтобы в спешке не забыть) переписывает одни пунктик: «Честно и открыто разъяснять гражданам страны все действия».

Граждане страны в недоумении: зачем разъяснять? Мы и так поймем. Вы только говорите по-человечески. Ничего подобного. Вот на днях появилось: «ставка рефинансирования». Граждане улавливают интонацию: может, их и успокоить хотели, а выходит, напугали.

Быть непонятым – великое искусство. Для государственного деятеля – первейшее из искусств. Еще завоеватель Наполеон приказывал своим клеркам «писать коротко и неясно». А самодержец Николай I требовал сочинять законы так, чтобы «у народа возникала необходимость обращаться за их толкованием к властям».

Сегодня это искусство развилось необычайно. На один закон приходится в среднем по 47 «подзаконных актов», разъясняющих «механизм реализации».

Издали, например, закон «О восстановлении и защите сбережений граждан в РФ», в котором обещали деньги вернуть. Работа закипела. В развитие того закона издали новый: «О порядке установления долговой стоимости единицы номинала целевого долгового обязательства РФ».

Или задача: «осуществить реструктуризацию бюджетных обязательств с направлением высвобождающихся средств на выполнение бюджетных обязательств». Вчера в последних известиях «реструктуризация» употреблялась 9 раз. Кто-нибудь объяснит, что это такое?

Половины слов, которыми они с нами разговаривают, нет ни в одном словаре. По крайней мере, в словарях русского языка. Взять хотя бы «секвестр», самое милое русскому сердцу дело (после консенсуса, ваучера и быстрой езды)...

Во Франции существует закон, по которому за употребление иностранных слов в официальных документах налагается штраф.

У нас такого закона нет. В 1992 г. повышение цен назвали не «повышением». Даже не «освобождением». Назвали «либерализацией».

А что? Звучит красиво, по-иностранному. Ничего не говорит ни сердцу, ни уму. И далекое, как Америка...

Представьте себе на минуточку, что произошло бы в стране, выйди в свет Указ «О сокращении бюджетников и об уменьшении их зарплаты»? А «оптимизация численности»? Это может означать все что угодно. Не подкопаешься. Русский язык такой великий и могучий, он вынесет все. Как говаривал мастер слова Виктор Степанович Черномырдин: «У меня к русскому языку претензий нет». Власть специально напускает туману. За ним она, как за дымовой завесой, прячет свои подлинные намерения».

Задание 4. Определите свое отношение (совершенно согласен, согласен, не могу определиться, не согласен, совершенно не согласен) к тезису: «Преуспевающим бизнесменом становится тот, кто обладает развитым абстрактным мышлением, способностями к обучению». Составьте перечень аргументов в защиту своей позиции.

Задание 5. Организуйте ролевую дискуссию на одну из тем:

- 1) О качествах менеджера надо судить по тому, как хорошо он может организовать большое число людей и насколько эффективно он может добиваться наилучших результатов от каждого из них, сливая их в единое целое (Акко Морита - основатель фирмы «Сони»).
- 2) Образование - единственная ценность, не поддающаяся девальвации (М. Тэтчер).
- 3) Сильнее всех - владеющий собой (Сенека).

Задание 6. Космический корабль после длительной межзвездной экспедиции возвращается на Землю, где за это время прошла тысяча лет. На борту корабля командир и команда, которые за долгие годы полета стали сплоченным высококвалифицированным коллективом. При приближении к Солнечной системе командир получает конфиденциальное сообщение с Земли, в котором сказано, что за время отсутствия корабля на Земле произошли необратимые экологические изменения и в привычной для людей форме цивилизации больше не существует. Разумная жизнь на планете сохранилась в другой форме – энергетической - и создала на планете новую цивилизацию. Новые жители земли предлагают команде свою помощь либо по переводению жизни каждого члена экипажа в энергетическую форму, либо по созданию резервации с привычными формами животного и растительного мира. Командиру предлагается самому информировать команду о случившемся и до возвращения на Землю сообщить о принятом решении.

Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля?

Варианты решений:

А) принять решение за всю команду и сообщить о нем на землю. Команду же поставить перед свершившимся фактом;

Б) поговорить с каждым членом экипажа, узнать его личное предпочтение, а после этого принять решение за всех;

В) собрать команду, сообщить о радиограмме и выслушать коллективное мнение. После этого самостоятельно принять решение;

Г) вызвать первого помощника и врача экспедиции и совместно с ними принять решение за всех;

Д) собрать команду, сообщить о радиограмме и помочь выработать совместное решение;

Е) собрать команду, сообщить о полученной информации и, участвуя в этом процессе как рядовой член, предложить каждому после обсуждения принять индивидуальное решение.

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. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Успешно применяет знания для решения практической задачи, апеллирует к авторитетным оценкам и может отстоять собственную позицию.
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. 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 и решение практической задачи не вызывают существенных затруднений, но требуют некоторых уточнений.
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, решении практической задачи. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания, вызывает сложность применения знаний и навыков при решении практической задачи.
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, практическое задание не выполнено или выполнено не верно.

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы.

Максимальное количество баллов, которое может быть получено студентом по дисциплине – 100.

30 баллов из 100 – вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации;

Баллы за ответ студента на устном зачете начисляются в соответствии со следующими критериями:

Баллы	Критерии оценки
24-30	Студент показал достаточно глубокие знания теоретического материала по теме, умение связать теоретические знания с практикой, выстроил четкую и аргументированную позицию. Владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.
15-23	Студент изложил теоретический материал без существенных неточностей, однако были затруднения с приведением примеров. Ответ недостаточно четкий. Студент владеет основными знаниями и умениями по дисциплине.
5-14	Показаны знания только базовых категорий, в ответе допускаются неточности, ответ недостаточно аргументирован, недостаточно хорошо показана связь теоретического материала с практикой

0-4	Студент не отвечает на поставленный вопрос, либо допускает грубые ошибки в ответе, затрудняется с приведением примером.
-----	---

70 баллов из 100 студент может набрать по результатам текущего контроля успеваемости:

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся.

Шкала перевода оценки из многобалльной в традиционную:

- оценка **зачтено** выставляется при условии, если студент набрал от 56 до 100 баллов.
- оценка **не зачтено** выставляется при условии, если студент набрал менее 56 баллов.

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 (модуля)

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

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов. Обучающему необходимо акцентировать внимание на возможности применения информации для решения практических задач.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, включают индивидуальные и групповые задания. В результате работы над кейсами и практическими заданиями обучающийся должен продемонстрировать способность работы с информацией, применения полученных знаний по изучаемой проблематике, активную позицию, способность работать в группе, отстаивать и аргументировать собственную позицию. В случае групповой работы оценка выставляется каждому члену команды с учетом вклада и общей результативности группы. Результаты оцениваются преподавателем и отражаются в балльно-рейтинговой ведомости.

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

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые

могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках текущего контроля по темам учебной дисциплины.

Для самостоятельной подготовки к занятиям студентам предлагается изучить следующие темы:

1. Специфика делового общения в современных условиях.
2. Характеристика современных видов делового общения.
3. Цели, этапы подготовки и проведения видов делового общения.
4. Технология подготовки и проведения публичных выступлений.
5. Средства и приемы управления аудиторией.
6. Композиция публичного выступления.
7. Культура речи и манера поведения.
8. Понятие имиджа, самопрезентации.
9. Основные слагаемые позитивного имиджа.
10. Речевой имидж.
11. Техники формирования имиджа.
12. Эфирное выступление – разновидность ораторского искусства.
13. Монолог и диалог в эфире и их жанры.
14. Стилистика и культура речи.
15. Этика радио - и теледиалога.
16. Виды и цель интервью. Технология его проведения.
17. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции.
18. Эфирное выступление – разновидность ораторского искусства.
19. Монолог и диалог в эфире и их жанры.
20. Стилистика и культура речи.
21. Этика радио - и теледиалога.
22. Технология подготовки и проведения деловых бесед, переговоров..
23. Средства и приемы эффективного взаимодействия.
24. Позиционный торг и конструктивные переговоры. Преимущества и недостатки этих двух
25. стратегий ведения переговоров.
26. Виды спора
27. Логическая структура спора
28. Правила выдвижения тезиса, аргументов.
29. Искусство доказательства и опровержения.
30. Культура и этика спора.

Обучающемуся необходимо использовать возможности внеаудиторной контактной работы с преподавателем. Ознакомиться с материалами к учебным занятиям, передаваемых с помощью информационных и телекоммуникационных технологий: презентационными материалами по дисциплине, дополнительными материалами и заданиями преподавателя к практическим занятиям, размещенных в электронной информационно-образовательной среде Академии.

Преподавателем в процессе консультаций определяются дополнительные формы текущего контроля успеваемости в случае длительного отсутствия на занятиях или недостаточной активности студента (задания в форме тестов, кейсов, написание реферата). Обучающийся имеет право на выполнение дополнительных заданий по согласованию с преподавателем с целью повышения рейтинга по результатам текущего контроля успеваемости.

Примерные темы рефератов

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

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения. Объем реферата 7-15 стр.

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

6.1. Основная литература

1. Распопова С.С. Основы журналистской деятельности: Учебник для бакалавров. - М.: Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 272 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02499-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D - ЭБС «Юрайт».

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598 - ЭБС «Юрайт».

6.2. Дополнительная литература

1. Аристотель. Этика. Политика. Риторика. Поэтика. Категории. – Минск, 1998.
2. Граудина Л.К., Кочеткова Г.И. Русская риторика. – М., 2001.
3. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 2002
4. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. – М., 2007.
5. Комарова Л.В. Технологии делового общения в управленческой деятельности. – М., 2009.
6. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М., 2002.
7. Кузнецов Н.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. – М., 2011.
8. Мастерство эфирного выступления: Учебное пособие. – М., 2004.
9. Муратов С.А. Телевизионное общение в кадре и за кадром. – М., 2003.
10. Никольская С.Т. Техника речи. – М., 1978
11. Основы теории коммуникации. – М., 2003.
12. Павлова К.Г. Психология спора. – Владивосток, 1988.
13. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. – М., 2007.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
15. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. – Ростов-н/Д., 2004.
16. Поварнин С.И. Спор. О теории и практике спора. – СПб., 1996.
17. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М., 1990.
18. Шепель В.М. Секреты личного обаяния. – М., 1994.
19. Шепель В.М. Управленческая антропология. – М., 2000.
20. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Деловые коммуникации. Учебник. -М.Изд-во КНОРУС, 2015.
21. Эрнст О. Слово предоставляется Вам. Практические советы по ведению деловых бесед и переговоров. – М., 1988.
22. Фройнд Дж. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации - М.: Альпина Паблишер, 2013. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=32371 - ЭБС «Лань».

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю.— Электрон. текстовые данные. – СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011. – 40 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>. – ЭБС «IPRbooks»
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. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Новиков В.К. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 34 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html>. – ЭБС «IPRbooks»
4. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. — М.: Дело, 2015. – 192 с.

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) //Собрании законодательства РФ. - 2014.-№ 31,- ст. 4398.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016) // Собрание законодательства РФ.- 1998,-№31,- ст. 3823.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 02.10.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - ст. 410.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001. 195-ФЗ (ред. от 06.07.2016, с изм. от 17.11.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 1 (ч. 1). - ст. 1.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 06.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 25. - ст. 2954.
6. Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 03.07.2016) «О средствах массовой информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.07.2016) // Ведомости СНД и ВС РФ. - 1992. - № 7. - ст. 300.
7. Федеральный закон от 13.01.1995 № 7-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 3. - ст. 170.
8. Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 (ред. от 08.03.2015) «О государственной тайне» // Собрание законодательства РФ. - 1997. -№ 41.- с. 820-835.
9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Собрание законодательства РФ. -2006. - № 31 (1 ч.). - ст. 3448.
10. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 08.03.2015, с изм. от 03.07.2016) «О рекламе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015) // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 12,- ст. 1232.
11. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «О связи» // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - ст. 2895.
12. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О коммерческой тайне» // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 32. - ст. 3283.
13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015) // Собрание законодательства РФ. -2006. - № 31 (1 ч.). - ст. 3451.
14. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «Об архивном деле в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2004. -№ 43. - ст. 4169.
15. Федеральный конституционный закон от 28.06.2004 № 5-ФКЗ (ред. от 06.04.2015) «О референдуме Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2004. №27.- ст. 2710.
16. Федеральный закон от 26.11.1996 № 138-ФЗ (ред. от 04.06.2014) «Об обеспечении конституционных прав граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы местного самоуправления» (вместе с «Временным положением о проведении выборов депутатов представительных органов местного самоуправления и выборных должностных лиц местного самоуправления в субъектах Российской Федерации, не обеспечивших реализацию конституционных прав граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы местного самоуправления») // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - ст. 5497.

17. Федеральный закон от 11.07.2001 № 95-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «О политических партиях» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.03.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2001. - №29. - ст. 2950.
18. Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ (ред. от 02.06.2016) «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 21. - ст. 1930.
19. Федеральный закон от 12.06.2002 № 67-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 24. - ст. 2253.
20. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 № 3-ФКЗ (ред. от 03.07.2016) «О чрезвычайном положении» // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 23. - ст. 2277.
21. Федеральный конституционный закон от 30.01.2002 № 1-ФКЗ (ред. от 12.03.2014) «О военном положении» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 5. - ст. 375.
22. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ (ред. от 23.06.2016) «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 35. - ст. 3648.
23. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ (ред. от 06.07.2016) «О противодействии терроризму» // Собрание законодательства РФ. - 2006. — № 11. - ст. 1146.
24. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ (ред. от 23.11.2015) «О противодействии экстремистской деятельности» // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 30. - ст. 3031.
25. Федеральный закон от 04.04.2005 № 32-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об Общественной палате Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2005. - № 15. - ст. 1277.
26. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 1998. - №31. - ст. 3802.
27. Федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О стратегическом планировании в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 26 (часть I). - ст. 3378.
28. Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (утв. Президентом РФ от 9 сентября 2000 г. № Пр-1895) // Российская газета - 2000. - № 187.
29. Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года (утв. Президентом РФ 24 июля 2013 г., № Пр-1753). Доступ к URL: <http://base.garant.ru/182535/>
30. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212) // Российская газета. - 2008. - № 34.
31. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 21.10.2016) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)»» // Собрание законодательства РФ. - 2014. - № 18 (часть II). - ст. 2159.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edilib.ru/>
2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/ioumal/Unilib/main.htm>
3. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>
4. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>
5. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
6. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет

университета. Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>

7. Экономический и социальный совет ООН (Язык сайта - английский). Режим доступа: <http://www.un.org/en/development/index.shtml>; Режим доступа: <http://www.un.org/en/ecosoc/>

8. Библиотека по журналистике (история журналистики, теория и практика, реклама, маркетинг, PR, право, логика, риторика, справочники и словари). Режим доступа: <http://www.cvartist.narod.ru/>

9. Медиакратия: информационно-образовательный портал для медиасообщества. Режим доступа: <http://www.inediacratic.ru/>

7. Материально-техническое и программное 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.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607; Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; 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/>.