

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 2024.04.27 14:14  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**Кафедра**

**Государственной службы и управления**

**Теории управления и государственного**  
**администрирования**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.27**

**"Деловые коммуникации"**

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  
**Профиль "Региональное управление и местное самоуправление"**

Квалификация

***Бакалавр***

Форма обучения

***Очная***

Общая трудоемкость

***3 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2024***

Донецк  
2024

Составитель:

ст. преподаватель

\_\_\_\_\_ С.М. Качан

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Д.В. Колесников

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12/4.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования  
Протокол от 08.04.2024 № 11

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, Е.В. Хасанова

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2028 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

---

(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;
- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;
- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;
- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

*1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Введение в профессиональную деятельность

Этика государственной и муниципальной службы

Теория и практика управления

*1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:*

Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении

Связи с общественностью в органах власти

Муниципальное управление и местное самоуправление

Теория организации

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

Принятие и исполнение управленческих решений

Организация личного труда государственных и муниципальных служащих

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПКО ОС-3.1: Знание базовых технологий и методов формирования коммуникативной политики*

Знать:

**Уровень 1** базовые технологии коммуникативной политики;

**Уровень 2** базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики;

**Уровень 3** базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики; особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей

Уметь:

**Уровень 1** использовать базовые технологии коммуникативной политики;

**Уровень 2** использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики;

**Уровень 3** использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики; учитывать и применять особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей.

Владеть:

**Уровень 1** навыками применения технологий коммуникативной политики;

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики;                                                                                                                                                                                         |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики; навыками учета особенностей коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей.                                     |
| <b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>УК ОС-3.1: Способен применять знания о роли личности для организации совместной деятельности в группе и особенностях коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Знать:                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                          | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.                                                             |
| Уметь:                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                          | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; различать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; различать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.                              |
| Владеть:                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                          | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;                                                                                                               |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; навыками учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе. |
| <b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>ОПК-7.2: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в процессе обеспечения функционирования государственной и муниципальной службы Российской Федерации</i>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Знать:                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                          | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                                                     |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.         |
| Уметь:                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                          | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                          | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                              |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                          | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; учитывать особенности процесса                                                               |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Владеть:</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 1</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Уровень 2</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                                                                |
| <b>Уровень 3</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации. |

**В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации" обучающийся должен:**

|            |                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>                                                                                                                                                |
|            | теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;                                                                                      |
|            | теоретические основы социальной коммуникации и коммуникативного категориального аппарата;                                                                    |
|            | общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.                          |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                |
|            | самостоятельно применять теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;                                                             |
|            | самостоятельно различать общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления. |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>                                                                                                                                              |
|            | навыками правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;                              |
|            | навыками практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.                                  |

### **1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

### **Промежуточная аттестация**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Зачет

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### **2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

| Наименование разделов и тем /вид занятия/           | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-----------------------------------------------------|----------------|-------|-------------|------------|------------|------------|
| Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций |                |       |             |            |            |            |

|                                                                                          |   |   |                         |                                                               |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------|--|--|
| Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Лек/                                           | 2 | 2 | УК ОС-3.1               | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Сем зан/                                       | 2 | 4 | УК ОС-3.1               | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Ср/                                            | 2 | 5 | УК ОС-3.1               | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/            | 2 | 2 | ОПК-7.2<br>УК ОС-3.1    | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/        | 2 | 4 | ОПК-7.2<br>УК ОС-3.1    | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/             | 2 | 5 | ОПК-7.2<br>УК ОС-3.1    | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Лек/         | 2 | 2 | ПКо ОС-3.1              | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Сем зан/     | 2 | 4 | ПКо ОС-3.1              | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Ср/          | 2 | 5 | ПКо ОС-3.1              | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Лек/ | 2 | 2 | УК ОС-3.1<br>ПКо ОС-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой                    | 2 | 4 | УК ОС-3.1<br>ПКо        | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3                                            |  |  |

|                                                                                                    |   |   |                         |                                                               |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------|--|--|
| коммуникации /Сем зан/                                                                             |   |   | ОС-3.1                  | .1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3                                   |  |  |
| Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Ср/            | 2 | 6 | УК ОС-3.1 ПКo<br>ОС-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| <b>Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации</b>        |   |   |                         |                                                               |  |  |
| Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/            | 2 | 2 | УК ОС-3.1               | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/        | 2 | 4 | УК ОС-3.1               | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/             | 2 | 6 | ПКo ОС-3.1              | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Лек/     | 2 | 2 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Сем зан/ | 2 | 4 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Ср/      | 2 | 6 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Лек/                                                   | 2 | 2 | УК ОС-3.1 ПКo<br>ОС-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3             |  |  |
| Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Сем зан/                                               | 2 | 4 | УК ОС-3.1 ПКo<br>ОС-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3                         |  |  |



|                                                                |   |   |                         |                                                       |  |  |
|----------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------|-------------------------------------------------------|--|--|
|                                                                |   |   |                         | Э1 Э2 Э3                                              |  |  |
| Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Ср/                | 2 | 6 | УК ОС-3.1 ПКo<br>ОС-3.1 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3     |  |  |
| Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/              | 2 | 2 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3     |  |  |
| Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/          | 2 | 4 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3     |  |  |
| Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/               | 2 | 5 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.2Л3<br>.1 Л3.2<br>Л3.3<br>Э1 Э2 Э3     |  |  |
| Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Лек/     | 2 | 2 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Сем зан/ | 2 | 4 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Ср/      | 2 | 6 | ОПК-7.2                 | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 |  |  |
| /Конс/                                                         | 2 | 2 |                         |                                                       |  |  |

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с

конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации.

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| 4.1. Рекомендуемая литература                      |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. Основная литература                             |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
|                                                    | Авторы,                                                 | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Издательство, год                                               |
| Л1.1                                               | Д. В. Колесников,<br>С. М. Качан                        | Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)                                                                                                                                                                                                                                                                 | ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022                                        |
| Л1.2                                               | Генералова, С. В.                                       | Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Саратов : Вузовское образование, 2022                           |
| 2. Дополнительная литература                       |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
|                                                    | Авторы,                                                 | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Издательство, год                                               |
| Л2.1                                               | Веселкова, Т.В.,<br>Выходцева, И.С.,<br>Любезнова, Н.В. | Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие (264 с.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2022               |
| Л2.2                                               | Генералова, С. В.                                       | Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум (59 с.)                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Саратов : Вузовское образование, 2020                           |
| Л2.3                                               | Д. Болдогоев, Э.<br>Борчанинова, А.<br>Глотова          | Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : учебное пособие (288 с.)                                                                                                                                                                                                                                                        | Москва : Альпина Паблишер, 2023                                 |
| 3. Методические разработки                         |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
|                                                    | Авторы,                                                 | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Издательство, год                                               |
| ЛЗ.1                                               | Д. В. Колесников,<br>С. М. Качан                        | Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной формы обучения (135 с.)                                                                                                             | Донецк : ГОУ ВПО "ДонАУиГС", 2021                               |
| ЛЗ.2                                               | Д.В. Колесников,<br>С.М. Качан                          | Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной формы обучения (64 с.)      | Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021                               |
| ЛЗ.3                                               | Д.В. Колесников,<br>С.М. Качан                          | Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной формы обучения (62 с.) | Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021                               |
| 4.2. Перечень ресурсов                             |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
| информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |
| Э1                                                 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> |
| Э2                                                 | ЭБС «ЛАНЬ»                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|
| ЭЗ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ЭБС «ЗНАНИУМ» | <a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a> |
| <b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                                     |
| <p>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)</li> <li>- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)</li> <li>- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)</li> <li>- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)</li> <li>- GIMP (лицензия GNU General Public License)</li> <li>- Inkscape (лицензия GNU General Public License).</li> </ul> |               |                                                     |
| <b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                                                     |
| <p>Электронно- библиотечная система ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» - <a href="https://glib.donampa.ru/">https://glib.donampa.ru/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                                                     |
| <b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                     |
| <p>Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:</p> <p>рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.</p>                                                                                                                                          |               |                                                     |

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.1. Контрольные вопросы и задания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ</b></p> <p>Задание 1. Коммуникация – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А. взаимодействие двух или более уникальных и сложных систем, происходящего в разных ситуациях с использованием различных средств и каналов общения;</li> <li>В. трансляция информации через средства технической связи;</li> <li>С. управленческое общение между людьми;</li> <li>Д. стилистическое оформление речи с использованием различных средств и каналов общения.</li> </ul> <p>Задание 2. Эффективность коммуникаций зависит от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А. выбора соответствующего объекта коммуникации;</li> <li>В. выбора соответствующего ситуации стиля коммуникации;</li> <li>С. выбора соответствующего субъекта коммуникации;</li> </ul> |

D. выбора соответствующего стиля объекта коммуникации;

Задание 3. Деловая коммуникация – это:

- A. это сознательное, адресное и целесообразное информационное воздействие на партнеров по коммуникации;
- B. порядок проведения заседаний, конференций, совещаний, съездов;
- C. это способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- D. это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Задание 4. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- A. имеет нематериальную природу;
- B. имеет материальную природу;
- C. неограниченна пространством;
- D. обладает возрастающей полезностью.

Задание 5. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- A. зарождение и выбор идеи;
- B. кодирование и выбор канала;
- C. передача информации;
- D. обратная связь.

Задание 6. Устные виды делового общения разделяются на:

- A. монологические, диалогические и полилогические;
- B. групповые, межличностные и массовые;
- C. печатные и рукописные;
- D. художественные и научные.

Задание 7. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- A. объективность, экспрессивность, точность;
- B. точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- C. точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- D. ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

Задание 8. По источникам регулирования процесса коммуникации могут быть:

- A. формальные и неформальные;
- B. внешние и внутренние;
- C. двусторонние и многосторонние;
- D. длительные и кратковременные.

Задание 9. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- A. тембр речи, темп, высота, громкость;
- B. взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- C. почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
- D. рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Задание 10. Убеждение как средство воздействия в процессе коммуникации наиболее эффективно в том случае, когда:

- A. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации и настроен на ее критический анализ;
- B. отсутствуют аргументы, которые использует субъект для достижения своей цели;
- C. адресат не заинтересован в получении достаточной информации и настроен на некритический анализ;
- D. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации, но использует коммуникатор для достижения своей цели.

Задание 11. Каналы коммуникации в организации делятся на:

- A. личные и групповые;

- B. формальные и неформальные;
- C. статистические и физические;
- D. информационные и неинформационные.

Задание 12. Какой из названных коммуникационных моделей не существовало:

- A. модель общения Лассуела;
- B. модель действия Шеннона-Уивера;
- C. модель вербальной коммуникации Макса Вебера;
- D. модель языковой коммуникации Романа Якобсона

Задание 13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- A. альтернативные;
- B. зеркальные;
- C. информационные;
- D. риторические.

Задание 14. Потери информации в вербальном общении при односторонней связи составляют величину:

- A. около 25%;
- B. более 90%;
- C. более 76%;
- D. менее 5%.

Задание 15. Имидж, который подается окружающим, состоит из следующих частей:

- A. проекционного имиджа, общественного имиджа, приобретенного имиджа;
- B. общественного имиджа, приобретенного имиджа;
- C. собственного воображаемого имиджа, проекционного имиджа, приобретенного имиджа;
- D. общественного имиджа, проекционного имиджа.

Задание 16. Основные компоненты имиджа делового человека:

- A. наглость, эгоизм, грубость, жестокость, психическая неуравновешенность;
- B. иерархическое расположение человека;
- C. умение драться, положение рук, боевая стойка, умение делать сальто, размер мышц, ловкость;
- D. внешний вид, интеллектуальное впечатление, психологические характеристики, социально-психологические характеристики, социальные характеристики, статусное восприятия.

Задание 17. Деловой этикет – это:

- A. правила поведения в системе делового общения;
- B. следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;
- C. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
- D. выполнение требований должностной инструкции.

Задание 18. Желательно, чтобы в число участников совещания входили люди, способные в ходе коллективной умственной деятельности выполнять роли:

- A. «критика»; «оратора», «плагиатора»;
- B. «эксперта», «организатора», «критика»;
- C. «эксперта», «генератора идей», «критика»;
- D. «критика»; «оратора», «организатора».

Задание 19. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

- A. диктаторское совещание;
- B. авторитарное совещание;
- C. сегрегативное совещание;
- D. дискуссионное совещание.

Задание 20. Продолжительность совещания не должна превышать:

- A. 10 - 15 минут;
- B. 1,5 – 2 часа;
- C. 20 - 30 минут;
- D. около 1 часа.

Задание 21. К положительным характеристикам совещаний не относятся:

- A. возможность оперативно в короткие сроки получить нужную информацию;
- B. ознакомиться с различными точками зрения на проблему и пути ее решения;
- C. высокая стоимость совещаний и неопределенность коллективной ответственности;
- D. возможность принять коллективное решение.

Задание 22. По окончании совещания необходимо оформить:

- A. стенограмму или протокол;
- B. диаграмму или диаграмму;
- C. протокол или выписку;
- D. протокол или деловое письмо.

Задание 23. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?

- A. информационных вопросов;
- B. контрольных вопросов;
- C. направляющих вопросов;
- D. провокационных вопросов.

Задание 24. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:

- A. разрешение конфликта;
- B. предупреждение конфликта;
- C. завершение конфликта;
- D. эскалация конфликта.

Задание 25. Публичная коммуникация во время выступления не предусматривает их:

- A. активную мыслительную деятельность;
- B. активную мимическую деятельность;
- C. активную физическую деятельность;
- D. концентрацию внимания для принятия и обработки информации.

Задание 26. Различают следующие виды докладов:

- A. политический; отчетный, деловой, научный;
- B. информационный; отчетный, деловой, научный;
- C. информационный; статистический, научный;
- D. политический; деловой, аналитический.

Задание 27. Какой из названных типов жестов, которые применяет человек при коммуникации, не существует:

- A. коммуникативные жесты
- B. подчеркивающие жесты;
- C. социальные жесты;
- D. модальные жесты.

Задание 28. К преимуществам письменных коммуникаций не относятся:

- A. фиксированная информация, на которую можно сослаться впоследствии;
- B. одно и то же сообщение можно отправить сразу многим людям;
- C. служат средством передачи конфиденциальной информации;
- D. задержка по времени между отправкой и получением.

Задание 29. В деловом письме не допускается:

- A. лаконичность;
- B. комплимент;
- C. реквизиты;
- D. юмор.

Задание 30. Что не является правилом эффективной доставки любого сообщения, независимо от используемых средств и каналов:

- A. максимально сфокусировать внимание на получателе сообщения;

- B. прибегать к множеству каналов связи;
- C. как можно быстрее отправлять сообщение, не перепроверив содержание;
- D. добиваться обратной связи.

## 5.2. Темы письменных работ

### Темы рефератов

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Основные определения деловых коммуникаций.
4. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
5. Типология деловых коммуникаций.
6. Научные проблемы деловых коммуникаций.
7. Коммуникации и корпоративная культура.
8. Понятие коммуникативной компетентности.
9. Коммуникативная компетентность руководителя в деловом взаимодействии.
10. Стили коммуникаций как характеристика менеджера.
11. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
12. Методы психологического воздействия в деловых коммуникациях.
13. Влиятельность аргументации в коммуникации.
14. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
15. Влияние личности, группы, толпы в деловых коммуникациях.
16. Трансакционный анализ Эрика Берна.
17. Средства и каналы коммуникации.
18. Модели и контекст коммуникации.
19. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
20. Развитие и сущность понятия «имиджа» в деловых коммуникациях.
21. Составляющие имиджа делового человека.
22. Успешный имидж. Создание гармоничного образа.
23. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.
24. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
25. Факторы, влияющие на создание имиджа.
26. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
27. Этикет в деловых коммуникациях.
28. Визитные карточки в деловых коммуникациях.
29. Требования к устному деловому общению.
30. Стандартные этикетные ситуации в деловых коммуникациях.
31. Система речевых формул в деловых коммуникациях.
32. Выбор темы и определение цели выступления.
33. Подготовка к публичному выступлению.
34. Произнесение публичных выступлений.
35. Технические правила речи.
36. Принципы речевого воздействия в деловой риторике.
37. Деловая дискуссия.
38. Культура проведения спора.
39. Слушание в процессе общения.
40. Понятие совещания и технология подготовки к его проведению.
41. Понятие заседания и собрания и технология подготовки к их проведению.
42. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
43. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
44. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.
45. Виды деловых публичных выступлений.
46. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.
47. Невербальные коммуникации в деловой сфере.
48. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе.
49. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения.
50. Визуальная поддержка устного выступления.
51. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
52. Функции письменного сообщения.
53. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.

54. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
55. Общепринятые правила деловой переписки.
56. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
57. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
58. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
59. Определение аудитории для публичного выступления.
60. Подготовка и структура публичного выступления.
61. Подготовка и проведение совещания.
62. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
63. Поведение оратора во время публичного выступления.
64. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
65. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
66. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
67. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
68. Ролевая идентификация членов группы в организации.
69. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
70. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
71. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
72. Модели коммуникационного процесса.
73. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос.

Реферат.

Тезисы докладов.

Ответы на контрольные и дискуссионные вопросы.

Контроль знаний раздела учебной дисциплины.

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

К зачету по дисциплине "Деловые коммуникации" необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

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

- РПД;

- перечнем знаний, умений, которыми обучающийся должен овладеть;



- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебниками, учебными пособиями, конспектом, методическими рекомендациями, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к проведению зачета.

Основные цели освоения дисциплины:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

Основные задачи дисциплины:

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;
- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;
- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;
- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Деловые коммуникации" проводится в соответствии с учебным планом.

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

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

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления  
Кафедра теории управления и государственного администрирования**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации»

|                        |                                                  |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Направление подготовки | 38.03.04                                         | Государственное и муниципальное управление |
| Профиль                | Региональное управление и местное самоуправление |                                            |
| Квалификация           | бакалавр                                         |                                            |
| Форма обучения         | очная                                            |                                            |

Донецк  
2024

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и):

старший преподаватель, С.М. Качан

\_\_\_\_\_  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и  
фамилия

ФОС рассмотрен на заседании *теории управления и государственного*  
кафедры *администрирования*

Протокол заседания кафедры от

08.04.2024г.

№11

\_\_\_\_\_  
дата

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Е.В. Хасанова

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине(модулю)**  
**«Деловые коммуникации»**

**1.1. Основные сведения о**  
**дисциплине(модуле)**

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)

|                                           |                                                                                             |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Образовательная программа                 | бакалавриат                                                                                 |
| Направление подготовки                    | 38.03.04 Государственное и муниципальное управление                                         |
| Профиль                                   | Региональное управление и местное самоуправление                                            |
| Количество разделов учебной дисциплины    | 2                                                                                           |
| Часть образовательной программы           | Обязательная часть                                                                          |
| Формы текущего контроля                   | устный опрос, ситуационное задание, реферат, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу |
| <i>Показатели</i>                         | очная форма обучения                                                                        |
| Количество зачетных единиц (кредитов)     | 3                                                                                           |
| Семестр                                   | 2                                                                                           |
| <b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b> | 108                                                                                         |
| <b>Аудиторная контактная работа:</b>      | 56                                                                                          |
| Лекционные занятия                        | 18                                                                                          |
| Семинарские занятия                       | 36                                                                                          |
| Консультация                              | 2                                                                                           |
| <b>Самостоятельная работа</b>             | 50                                                                                          |
| <b>Контроль</b>                           | 2                                                                                           |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i>     | Зачёт                                                                                       |

## 1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 2

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>ПКо ОС-3.1: Знание базовых технологий и методов формирования коммуникативной политики</i>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                         | базовые технологии коммуникативной политики;                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                         | базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики;                                                                                                                                                                                           |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                         | базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики; особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей                                                        |
| <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                         | использовать базовые технологии коммуникативной политики;                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                         | использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики;                                                                                                                                                           |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                         | использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики; учитывать и применять особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей. |
| <b>Владеть:</b>                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                         | навыками применения технологий коммуникативной политики;                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                         | навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики;                                                                                                                                                                            |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                         | навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики; навыками учета особенностей коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей.                        |
| <i>УК ОС-3.1: Способен применять знания о роли личности для организации совместной деятельности в группе и особенностях коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                         | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                         | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;                                                                                                                                           |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                         | основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.                                                |

|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                | определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; различать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.                              |
| <b>Владеть:</b>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе;                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;                                                                                                               |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                | навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; навыками учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе. |
| <i>ОПК-7.2: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в процессе обеспечения функционирования государственной и муниципальной службы Российской Федерации</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                                                     |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                | основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.         |
| <b>Уметь:</b>                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Уровень 1</b>                                                                                                                                                                                | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Уровень 2</b>                                                                                                                                                                                | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                              |
| <b>Уровень 3</b>                                                                                                                                                                                | осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; учитывать особенности процесса                                                               |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Владеть:         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Уровень 1</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Уровень 2</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;                                                                                                                                |
| <b>Уровень 3</b> | навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации. |

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

| № п/п                                                                                       | Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины                                          | Номер семестра | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b>                                  |                                                                                           |                |                                               |                                                                                           |
| 1.                                                                                          | Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации                                                  | 2              | УК ОС-3.1                                     | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 2.                                                                                          | Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях                   | 2              | ОПК-7.2<br>УК ОС-3.1                          | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 3.                                                                                          | Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации                | 2              | ПКо ОС-3.1                                    | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 4.                                                                                          | Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации        | 2              | УК ОС-3.1<br>ПКо ОС-3.1                       | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания<br>Контрольная работа по 1 разделу |
| <b>Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации</b> |                                                                                           |                |                                               |                                                                                           |
| 5.                                                                                          | Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать.        | 2              | УК ОС-3.1                                     | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 6.                                                                                          | Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций. | 2              | ОПК-7.2                                       | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 7.                                                                                          | Тема 2.3. Искусство публичного выступления.                                               | 2              | УК ОС-3.1<br>ПКо ОС-3.1                       | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 8.                                                                                          | Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации.                                              | 2              | ОПК-7.2                                       | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания                                    |
| 9.                                                                                          | Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка.                                     | 2              | ОПК-7.2                                       | Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания<br>Контрольная работа по 2 разделу |



## **РАЗДЕЛ 2**

### **ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания, обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения) представлено в Таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

|                                                      |          |        |        |        |                       |          |        |        |        |        |                       |                      |                            |  |
|------------------------------------------------------|----------|--------|--------|--------|-----------------------|----------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|----------------------|----------------------------|--|
| Сумма баллов по разделу                              | Раздел 1 |        |        |        |                       | Раздел 2 |        |        |        |        |                       |                      |                            |  |
| Темы                                                 | Т 1.1.   | Т 1.2. | Т 1.3. | Т 1.4. | Контроль по разделу 1 | Т 2.1.   | Т 2.2. | Т 2.3. | Т 2.4. | Т 2.5. | Контроль по разделу 2 | Научная составляющая | Сумма баллов за дисциплину |  |
| Виды работ:                                          |          |        |        |        |                       |          |        |        |        |        |                       |                      |                            |  |
| Лекции                                               | 1        | 1      | 1      | 1      |                       | 1        | 1      | 1      | 1      | 1      |                       |                      |                            |  |
| Семинарские занятия (устный опрос)                   | 4        | 4      | 4      | 4      |                       | 4        | 4      | 4      | 4      | 4      |                       |                      |                            |  |
| Индивидуальные задания (подготовка сообщений)        | 3        | 3      | 3      | 3      |                       | 3        | 3      | 3      | 3      | 3      |                       |                      |                            |  |
| Самостоятельная работа (написание и защита реферата) | 2        | 2      | 2      | 2      |                       | 2        | 2      | 2      | 2      | 2      |                       |                      |                            |  |
| Сумма баллов                                         | 10       | 10     | 10     | 10     | 3                     | 10       | 10     | 10     | 10     | 10     | 3                     | 4                    | 100                        |  |
| Сумма баллов по разделу                              | 43       |        |        |        |                       | 53       |        |        |        |        |                       |                      |                            |  |

## **2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся очной форм обучения на семинарских занятиях**

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы вначале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание (не

одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**4 балла** ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

2) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**3-2 балла** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**1 балл** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**0 баллов** – ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### **Вопросы и задания для устного опроса**

#### **Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций**

##### **Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации**

1. В чем состоит сущность деловых коммуникаций?

2. Возможно, ли считать понятия «коммуникации» и «общение» синонимами?

3. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация

видов деловых коммуникаций?

4. В чем сущность корпоративной культуры?

5. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности?

6. Каковы основные стили коммуникаций руководителя?

7. В каких обстоятельствах эффективно использовать коммуникативный стиль «откровенно-драматизирующий»?

8. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности?

### **Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях**

1. Каким может быть психологическое воздействие в деловых коммуникациях?

2. Каковы личностные и ситуативные факторы влияния в коммуникациях?

3. Каковы методы психологического воздействия в деловых коммуникациях?

4. Каковы основные виды и механизмы внушения?

5. Каким образом личность влияет на группу, а группа на личность?

6. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?

7. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»?

8. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?

9. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?

10. Каковы основные методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях?

### **Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации**

1. Какие существуют основные средства и каналы коммуникации?

2. Каковы основные характеристики модели коммуникации Лассуела?

3. Каковы основные характеристики модели коммуникации Шеннона – Уивера?

4. Каковы основные характеристики модели коммуникации ДеФлюера?

5. Каковы основные характеристики модели коммуникации Осгуда – Шрама?

6. Каковы основные характеристики модели коммуникации Романа Якобсона?

7. Какие факторы влияют на коммуникативный процесс?

8. Возможно ли сочетание различных типов данных в одном сообщении в процессе деловых коммуникаций?

9. Каким образом классифицируются коммуникационные каналы по критерию емкости?

10. По каким коммуникационным каналам формальным или неформальным большая скорость передачи информации?

### **Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации.**

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) необходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа руководителя?

2. В чем сущность типологии Макса Люшера?

3. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа?

4. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе?

5. Каковы основные факторы, влияющие на создание имиджа?

6. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?

## 7. В чем состоит сущность самопрезентации?

### **Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации.**

#### **Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать**

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?
2. Соответствует ли речевой этикет национально-культурным традициям общества или отдельного социума?
3. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
4. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?
5. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон».
6. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
7. Каким образом осуществляется выбор темы и определение цели выступления?
8. Какие основные этапы подготовки к публичному выступлению?
9. В чем заключается слушания в процессе коммуникации?
10. Нерелексивное слушание. Релексивное слушание.

#### **Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций**

1. Каковы основные принципы проведения эффективных совещаний?
2. По каким признакам могут быть классифицированы совещания?
3. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?
4. Какие приемы может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений?
5. Что нужно делать в первую очередь, чтобы обеспечить организованность совещания?
6. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?
7. По каким Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
8. Каковы основные правила проведения собраний?
9. Каковы основные составляющие технологии эффективного проведения собраний и деловых бесед?

#### **Тема 2.3. Искусство публичного выступления.**

1. Каковы основные виды публичных выступлений?
2. Из каких взаимосвязанных между собой этапов состоит публичное выступление?
3. Почему доклад считается одним из главных видов публичного выступления?
4. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?
5. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
6. Какие могут быть допущены ошибки, снижающие качество доклада?
7. Какие факторы позволяют повысить эффективность доклада?
8. Каковы основные методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
9. От чего зависит частота жестикуляции в процессе доклада?
10. Каковы основные методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

#### **Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации**

1. Каковы основные характеристики невербальных средств деловых коммуникаций?
2. Какие факторы оказывают значительное влияние на пантомимику деловых лиц?
3. Каковы основные невербальные средства и культура общения и поведения?
4. Каково влияние на восприятие жестов и обстоятельств коммуникации?
5. Каковы положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение?
6. В чем состоит визуальная поддержка устного выступления?
7. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
8. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?
9. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?
10. Каковы основные принципы визуальных коммуникаций?

#### **Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка.**

1. Каковы основные виды, средства и каналы передачи письменных сообщений?
2. Каковы основные смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения?
3. Каковы особые функции делового письма?
4. Каковы обязательные реквизиты писем?
5. Каковы общепринятые правила деловой переписки?
6. Необходимы ли письменные коммуникации в организации?
7. Какие барьеры могут встречаться при осуществлении письменных коммуникаций?
8. Каковы основные характеристики традиционных и современных способов письменных коммуникаций?

### **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся очной формы обучения**

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование для контроля знаний обучающихся.

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

Оценка соответствует следующей шкале:

| <b>Баллы</b> | <b>% правильных ответов</b> |
|--------------|-----------------------------|
| 4            | 75-100                      |
| 3            | 51-75                       |
| 1-2          | 25-50                       |
| 0            | менее 25                    |

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

1. Коммуникация – это:
  - а информационный обмен;
  - б трансляция информации через средства технической связи; в управленческое общение;
  - г стилистическое оформление речи.
2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
  - а достоверность;
  - б своевременность;
  - в форма подачи информации; г понятность.
3. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?
  - а неизбежность;
  - б необратимость;
  - в многоканальность;
  - г ситуативность.
4. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;
  - б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
  - в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
  - г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
5. Аксиальная коммуникация - это:
  - а восприятие друг друга партнерами по общению;
  - б взаимовлияние друг на друга участников общения; в массовая коммуникация;
  - г адресная коммуникация.
6. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
  - а доброжелательность сторон коммуникации; б желание сторон продолжить коммуникации; в сопровождение текста жестикой;
  - г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
7. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?
  - а имеет нематериальную природу;
  - б имеет материальную природу; в неограниченна пространством;
  - г обладает возрастающей полезностью.
8. Какая связь существует между участниками коммуникации?
  - а субъектно-объектная; б объектно-субъектная; в субъектно-субъектная; г все ответы верны.
9. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?
  - а зарождение и выбор идеи;
  - б кодирование и выбор канала; в передача информации;
  - г обратная связь.
10. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным? а телефонный разговор;
  - б личное письменное сообщение;
  - в выступление перед большой аудиторией; г реклама в СМИ.
11. Устные виды делового общения разделяются на:
  - а монологические, диалогические и полилогические; б групповые, межличностные и массовые;
  - в печатные и рукописные;

- г художественные и научные.
12. Характерными чертами официально-делового стиля являются: а объективность, экспрессивность, точность;
- б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
13. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
- а тембр речи, темп, высота, громкость; б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы; г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
14. К числу функций невербальных средств общения не относится: а дополнение вербального сообщения;
- б регулирование вербальной коммуникации; в выражение отношения к собеседнику;
- г относятся все перечисленные функции.
15. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:
- а препятствие;
- б доступность;
- в взаимодействие;
- г восприятие.
16. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
- а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
- б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
- в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
- г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
17. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
- б Формальные и неформальные
- в Горизонтальные и вертикальные г Восходящие и нисходящие
- д Информационные и административные
18. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
- б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
- в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
- г использование современных информационных технологий.
19. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
- б по неформальному;
- в по вертикальному;
- г по горизонтальному.
20. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;
- б от структуры организации;
- в от компетентности и культуры сотрудников;



- г все ответы верны.
21. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:  
а доброжелательность сторон коммуникации; б желание сторон продолжить коммуникации; в сопровождение текста жестиком; г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
22. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?  
а имеет нематериальную природу;  
б имеет материальную природу; в неограниченна пространством;  
г обладает возрастающей полезностью.
23. Какая связь существует между участниками коммуникации?  
а субъектно-объектная;  
б объектно-субъектная;  
в субъектно-субъектная;  
г все ответы верны.
24. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?  
а зарождение и выбор идеи;  
б кодирование и выбор канала;  
в передача информации;  
г обратная связь.
25. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?  
а телефонный разговор;  
б личное письменное сообщение;  
в выступление перед большой аудиторией; г реклама в СМИ.
26. Устные виды делового общения разделяются на:  
а монологические, диалогические и полилогические;  
б групповые, межличностные и массовые;  
в печатные и рукописные;  
г художественные и научные.
27. Характерными чертами официально-делового стиля являются:  
а объективность, экспрессивность, точность;  
б точность, ясность, синтаксическая осложненность;  
в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;  
г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
28. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:  
а тембр речи, темп, высота, громкость;  
б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;  
в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы; г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
29. К числу функций невербальных средств общения не относится: а дополнение вербального сообщения;  
б регулирование вербальной коммуникации; в выражение отношения к собеседнику;  
г относятся все перечисленные функции.
30. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:  
а препятствие;  
б доступность;  
в взаимодействие;  
г восприятие.

31. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
- а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
  - б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
  - в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
  - г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
32. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
  - б Формальные и неформальные
  - в Горизонтальные и вертикальные
  - г Восходящие и нисходящие
  - д Информационные и административные
33. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
  - б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
  - в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
  - г использование современных информационных технологий.
34. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
  - б по неформальному;
  - в по вертикальному;
  - г по горизонтальному.
35. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?
- а от профессионализма руководителей;
  - б от структуры организации;
  - в от компетентности и культуры сотрудников;
  - г все ответы верны.
36. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
  - б автократическое совещание;
  - в сегрегативное совещание;
  - г дискуссионное совещание.
37. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
  - б контрольных вопросов;
  - в направляющих вопросов;
  - г провокационных вопросов.
38. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:
- а разрешение конфликта;
  - б завершение конфликта;
  - в предупреждение конфликта;
  - г эскалация конфликта.
39. Деловой этикет – это:
- а правила поведения в системе делового общения;
  - б следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;

- в строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
  - г выполнение требований должностной инструкции.
40. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными
- а субъектами коммуникации;
  - б объектами коммуникации;
  - в субъектами и объектами коммуникации;
  - г объектами и предметами коммуникации.

## **Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации**

1. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
- а телефонный разговор;
  - б личное письменное сообщение;
  - в выступление перед большой аудиторией;
  - г реклама в СМИ.
2. Устные виды делового общения разделяются на:
- а монологические, диалогические и полилогические;
  - б групповые, межличностные и массовые;
  - в печатные и рукописные;
  - г художественные и научные.
3. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
- а объективность, экспрессивность, точность;
  - б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
  - в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
  - г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
4. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
- а тембр речи, темп, высота, громкость;
  - б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
  - в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
  - г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
5. К числу функций невербальных средств общения не относится:
- а дополнение вербального сообщения;
  - б регулирование вербальной коммуникации;
  - в выражение отношения к собеседнику;
  - г относятся все перечисленные функции.
6. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:
- а препятствие;
  - б доступность;
  - в взаимодействие;
  - г восприятие.
7. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
- а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
  - б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
  - в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
  - г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

8. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
  - б Формальные и неформальные
  - в Горизонтальные и вертикальные
  - г Восходящие и нисходящие
  - д Информационные и административные
9. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
  - б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
  - в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
  - г использование современных информационных технологий.
10. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
  - б по неформальному;
  - в по вертикальному;
  - г по горизонтальному.
11. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?
- а от профессионализма руководителей;
  - б от структуры организации;
  - в от компетентности и культуры сотрудников;
  - г все ответы верны.
12. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
  - б автократическое совещание; в сегрегативное совещание;
  - г дискуссионное совещание.
13. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
  - б контрольных вопросов;
  - в направляющих вопросов;
  - г провокационных вопросов.
14. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:
- а разрешение конфликта;
  - б завершение конфликта;
  - в предупреждение конфликта;
  - г эскалация конфликта.
15. Деловой этикет – это:
- а правила поведения в системе делового общения;
  - б следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;
  - в строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
  - г выполнение требований должностной инструкции.
16. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными
- а субъектами коммуникации;
  - б объектами коммуникации;
  - в субъектами и объектами коммуникации;
  - г объектами и предметами коммуникации.

17. Коммуникация – это:  
а информационный обмен;  
б трансляция информации через средства технической связи;  
в управленческое общение;  
г стилистическое оформление речи.
18. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?  
а достоверность;  
б своевременность;  
в форма подачи информации;  
г понятность.
19. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?  
а неизбежность;  
б необратимость;  
в многоканальность;  
г ситуативность.
20. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;  
б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;  
в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;  
г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
21. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?  
а достоверность;  
б своевременность;  
в форма подачи информации;  
г понятность.
22. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?  
а неизбежность;  
б необратимость;  
в многоканальность;  
г ситуативность.
23. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?  
а умение устанавливать психологический контакт;  
б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;  
в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;  
г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
24. Аксиальная коммуникация - это:  
а восприятие друг друга партнерами по общению;  
б взаимовлияние друг на друга участников общения;  
в массовая коммуникация;  
г адресная коммуникация.
25. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:  
а доброжелательность сторон коммуникации;  
б желание сторон продолжить коммуникации;  
в сопровождение текста жестикуляцией;  
г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
26. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?  
а имеет нематериальную природу;  
б имеет материальную природу;

- в неограниченна пространством;  
г обладает возрастающей полезностью.
27. Какая связь существует между участниками коммуникации?  
а субъектно-объектная;  
б объектно-субъектная;  
в субъектно-субъектная;  
г все ответы верны.
28. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?  
а зарождение и выбор идеи;  
б кодирование и выбор канала;  
в передача информации;  
г обратная связь.
29. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?  
а телефонный разговор;  
б личное письменное сообщение;  
в выступление перед большой аудиторией;  
г реклама в СМИ.
30. Устные виды делового общения разделяются на:  
а монологические, диалогические и полилогические;  
б групповые, межличностные и массовые;  
в печатные и рукописные;  
г художественные и научные.
31. Характерными чертами официально-делового стиля являются:  
а объективность, экспрессивность, точность;  
б точность, ясность, синтаксическая осложненность;  
в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;  
г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
32. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:  
а тембр речи, темп, высота, громкость;  
б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;  
в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;  
г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
33. К числу функций невербальных средств общения не относится:  
а дополнение вербального сообщения;  
б регулирование вербальной коммуникации;  
в выражение отношения к собеседнику;  
г относятся все перечисленные функции.
34. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?  
а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;  
б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;  
в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;  
г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
35. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?  
а Внешние и внутренние  
б Формальные и неформальные  
в Горизонтальные и вертикальные

- г Восходящие и нисходящие  
д Информационные и административные.
36. Что не относится к проблемам, связанным с созданием информационных перегрузки;  
а отсутствие устойчивых горизонтальных связей;  
б неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;  
г использование современных информационных технологий.
37. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?  
а по формальному;  
б по неформальному;  
в по вертикальному;  
г по горизонтальному.
38. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;  
б от структуры организации;  
в от компетентности и культуры сотрудников;  
г все ответы верны.
39. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:  
а диктаторское совещание;  
б автократическое совещание; в сегрегативное совещание;  
г дискуссионное совещание.
40. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?  
а информационных вопросов;  
б контрольных вопросов;  
в направляющих вопросов;  
г провокационных вопросов.

### 2.3 Рекомендации по оцениванию реферата обучающихся

| Максимальное количество баллов | Критерии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                              | Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| 1,5                            | Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.                                                                                                                                              |
| 1                              | Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 0                              | Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### Темы рефератов для проверки уровня сформированности компетенций

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
4. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
6. Определение аудитории для публичного выступления.
7. Подготовка и структура публичного выступления.
8. Подготовка и проведение совещания.
9. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
10. Поведение оратора во время публичного выступления.
11. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
12. Создание положительного имиджа организации средствами



коммуникационного менеджмента.

13. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.

14. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.

15. Учет ego-состояний в налаживании эффективной коммуникации.

16. Модели группы по Д. Адеру.

17. Развитие организации от диффузной группы к команде.

18. Ролевая идентификация членов группы в организации.

19. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.

20. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.

21. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.

22. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувство удовлетворенности работой.

23. Модели коммуникационного процесса.

24. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

## 2.4 Рекомендации по оцениванию сообщений (докладов)

Оценивание результатов подготовки обучающимися докладов на семинарском занятии осуществляется в соответствии со следующими критериями:

| Максимальное количество баллов | Критерии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                              | <p>Обучающийся: при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания; свободно владеет научной терминологией; проявляет творческие способности при анализе причин и факторов способствующих появлению проблем.</p> <p>Обучающийся: знает и владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов; может обосновать свои суждения, применить знания на практике.</p> <p>Обучающийся: грамотно раскрыл актуальность выбранной темы; точно выделил проблему; определил содержание и составляющие; использовал источники отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информацию нормативно правового характера; демонстрирует хорошие аналитические способности, необходимые для минимизации негативных факторов порождающих появление проблем; способен обосновать целесообразность своих подходов обеспечивающих решение выделенных проблем и сделать выводы; в процессе дискуссии свободно и профессионально отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Выступление оформлено в соответствии с требованиями методических рекомендаций.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p>Обучающийся при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания, но не в полной мере владеет научной терминологией.</p> <p>Обучающийся владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме, а также методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов. Вместе с тем, проявление творческих способностей, необходимых для анализа причин появления негативных факторов требует дополнительного развития.</p> <p>Обучающийся в процессе дискуссии допускал ошибки, заминки, которые исправлял самостоятельно при наводящих вопросах, но затруднился с ответами на задаваемые дополнительные вопросы.</p> <p>Выступление оформлено с незначительными отступлениями от требований методических рекомендаций</p> |
| 1 | <p>Обучающимся: при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений; материал излагается непоследовательно.</p> <p>Обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, на 50% дополнительных вопросов им даны неверные ответы.</p> <p>Выступление оформлено со значительными отступлениями от требований методических рекомендаций</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 0 | <p>При ответе обучающегося обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала. Материал излагается неуверенно, беспорядочно, даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.</p> <p>Подготовленная информация представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Отсутствует наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. Выступление оформлено с не выполнением требований методических рекомендаций.</p>                                                                                                                                                                              |

#### **Тематика сообщений (докладов) для проверки уровня сформированности компетенций**

1. Сущность и основные понятия деловых коммуникаций.
2. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
3. Типология деловых коммуникаций.
4. Научные проблемы деловых коммуникаций.
5. Коммуникации и корпоративная культура.
6. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.
7. Основные аспекты делового взаимодействия как элемента продуктивной деятельности менеджера, который служит средством повышения его коммуникативной компетентности.
8. Основные коммуникационные преграды.
9. Коммуникационные стили.
10. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
11. Личностные и ситуативные факторы влияния.
12. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.
13. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять противостоять влиянию.

14. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
15. Трансакционный анализ Эрика Берна.
16. Модели распределения власти в общении по Роджерсу.
17. Модели распределения власти в общении по Миллеру.
18. Средства и каналы коммуникаций.
19. Электронные средства коммуникаций.
20. Модель и контекст общения Лезуела.
21. Модель действия Шеннона и Уивера.
22. Модель противодействия с обратной связью Уилбура-Шрамма.
23. Модель взаимодействия Карла Роджерса.
24. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
25. Факторы определяющие выбор канала в процессе бизнес коммуникаций.
26. Онтологический аспект коммуникаций.
27. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.
28. Типология Макса Люшера. Типы поведения: красный, синий, зеленый, желтый.
29. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
30. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
31. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.
32. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
33. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений.
34. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т.
35. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нерефлексивное слушание. Рефлексивное слушание.
36. Типология слушания.
37. Стратегии деловых переговоров.
38. Принципы проведения эффективных совещаний.
39. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
40. Собрание как форма коллективного общения.
41. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
42. Проведение совещания: секреты эффективности.
43. Организация защиты информации при проведении совещаний.
44. Доклад, как один из главных видов публичного выступления.
45. Элементы и этапы процесса доклада.
46. Препятствия, уменьшающие качество доклада.
47. Факторы, позволяющие повысить эффективность доклада.
48. Успешное публичное выступление.
49. Как подготовить публичное выступление?
50. Характеристика невербальных средств деловых коммуникаций.
51. Факторы, оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц.
52. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.
53. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.
54. Визуальная поддержка устного выступления.

55. Невербальные преграды в организационных коммуникациях.
56. Роль жестов в общении.
57. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
58. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
59. Советы при написании делового письма.
60. Обязательные реквизиты писем.
61. Общепринятые правила деловой переписки.
62. Требования этикета деловой переписки.
63. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.
64. Цели и задачи создания письменного стиля компании.
65. Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Основные определения деловых коммуникаций.
2. Проблемы повышения эффективности коммуникаций в бизнесе.
3. Типология деловых коммуникаций.
4. Научные проблемы деловых коммуникаций.
5. Коммуникации и корпоративная культура.
6. Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.
7. Стили коммуникаций как характеристика менеджера.
8. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
9. Методы психологического воздействия
10. Личностные и ситуативные факторы влияния. Влиятельность аргументации.
11. Виды и механизмы внушения и убеждения.
12. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
13. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять противостоять влиянию.
14. Транзакционный анализ Эрика Берна.
15. Средства и каналы коммуникации.
16. Модели и контекст коммуникации.
17. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
18. Развитие и сущность понятия «имиджа».
19. Составляющие имиджа делового человека.
20. Успешный имидж. Создание гармоничного образа.
21. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.
22. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
23. Факторы, влияющие на создание имиджа.
24. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
25. Этикет. Визитные карточки.
26. Требования к устному деловому общению.
27. Стандартные этикетные ситуации.
28. Система речевых формул.
29. Выбор темы и определение цели выступления.
30. Совещание как одна из основных форм деловых коммуникаций
31. Заседание как одна из основных форм деловых коммуникаций
32. Подготовка к публичному выступлению.
33. Произнесение публичных выступлений.

34. Технические правила речи.
35. Язык и поведение оратора.
36. Принципы речевого воздействия в деловой риторике.
37. Деловая дискуссия. Культура проведения споры.
38. Слушание в процессе общения.
39. Слушание как активный процесс.
40. Нереплексивное слушание.
41. Реплексивное слушание.
42. Понятие совещания, заседания, собрания и технология подготовки к их проведению.
43. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
44. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
45. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.
46. Виды деловых публичных выступлений.
47. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.
48. Невербальные коммуникации в бизнесе.
49. Понятие о невербальных коммуникациях.
50. Классификация невербальных средств общения.
51. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе.
52. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения.
53. Визуальная поддержка устного выступления.
54. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
55. Функции письменного сообщения.
56. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
57. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
58. Общепринятые правила деловой переписки.