

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.04.2024 11:50:09  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины  
Деловые коммуникации**

Направление 38.04.03 Управление персоналом  
магистерская программа 38.04.03.01 "Стратегическое и операционное управление персоналом"

Для набора 2023 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Финансовый и HR менеджмент****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	58	58	58	58
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.соц.н., доцент, Казимирова Н.Г.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент Усенко А.М.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М.А.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Сформировать компетенции обучающегося в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании в профессиональной деятельности по управлению персоналом
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-1:Способен разработать и реализовать планы, программы и процедуры в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации**

**ПК-3:Способен выполнять научно-исследовательскую деятельность в соответствии с тематическим планом**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
специфику публичных коммуникации; человеческое восприятие и его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение (соотнесено с индикатором ПК-1.1) методы повышения эффективности деловой коммуникации, конкурентоспособности научно-исследовательских работ в сфере управления персоналом; отечественные и международные достижения обучения персонала, современные образовательные, педагогические и социальные технологии в работе с персоналом (соотнесено с индикатором ПК-3.1)
<b>Уметь:</b>
применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций; организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; реализовывать принципы эффективного делового общения (соотнесено с индикатором ПК-1.2) систематизировать информацию по теме исследования, подготавливать обзоры, научные отчеты и научные публикации по актуальным проблемам управления персоналом; совершенствовать работу с персоналом в соответствии с общими целями развития организации (соотнесено с индикатором ПК-3.2)
<b>Владеть:</b>
навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций; способностью осуществлять деловое общение (проведение совещаний, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками составления делового письма и других письменных документов (соотнесено с индикатором ПК-1.3) навыком определения перспектив развития научно-исследовательских работ по тематике организации; опытом разработки проектов перспективных планов работ по тематике организации в сфере управления персоналом; навыками определения соисполнителей плановых научно-исследовательских работ на основе документарного анализа (соотнесено с индикатором ПК-3.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Деловые коммуникации в управлении человеческими ресурсами. Современные формы деловых коммуникаций</b>				
1.1	Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении. /Лек/	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.7 Л2.9
1.2	Тема 2. Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Интернет: особенности и возможности. Интранет или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Ср/	1	10	ПК-1 ПК-3	Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.6

1.3	<p>Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Виды и свойства управленческой информации. Специфика деловых коммуникаций. Современные формы деловых коммуникаций. Принципы общения: логика и социальные конвенции. Эффективность общения и факторы, влияющие на результат коммуникации. /Пр/</p>	1	2	ПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10
1.4	<p>Тема 3. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций. Подготовка текстовых слайдов. Презентация с использованием слайдов. Понятие и виды презентаций, их место и роль в управленческой коммуникации. Использование презентаций в ходе публичных выступлений, совещаний, переговоров и т.п. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Ср/</p>	1	10	ПК-1 ПК-3	Л1.1Л2.3 Л2.11
	<p><b>Раздел 2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций. Деловая переписка. Управление коммуникациями</b></p>				
2.1	<p>Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения. Фирменные ценности, ритуалы и церемонии как компонент организационной культуры. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Ср/</p>	1	10	ПК-1 ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.4
2.2	<p>Тема 5. Культура деловых коммуникаций. Культурные особенности коммуникантов и возможности адаптации к изменяющейся культурной среде. Культурный шок и специфика межкультурного общения. Этические формы и национальные модели делового общения. Имидж современного руководителя. Выполнение индивидуального задания. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Пр/</p>	1	2	ПК-1 ПК-3	Л1.3Л2.1 Л2.4 Л2.6
2.3	<p>Тема 6. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма. Документ как основная форма письменной документации в процессе управления организацией. Значение локальных документов в процессе стратегического и операционного управления персоналом. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Ср/</p>	1	10	ПК-1 ПК-3	Л1.1Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9
2.4	<p>Тема 7. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами. Управление внутренними коммуникациями организации. Современные социальные технологии в работе с персоналом. Развитие корпоративной культуры организации. Использование цифровых форматов в деловых коммуникациях. Интернет как уникальная платформа для глобальных социальных коммуникаций. /Лек/</p>	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.2Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.9 Л2.10

	<b>Раздел 3. Деловые переговоры, беседы и совещания. Выступление перед аудиторией</b>				
3.1	Тема 8. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам. /Лек/	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5 Л2.6
3.2	Переговоры и психология конфликта. Переговоры как основа деловых коммуникаций. Барьеры деловой коммуникации. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Маркеры и жанровые сценарии дисгармоничного общения. Гармонизирующее речевое поведение. Выполнение индивидуального задания. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Пр/	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.3Л2.2 Л2.5 Л2.6
3.3	Тема 9. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний. /Лек/	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.2Л2.5 Л2.10
3.4	Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы и совещаний. Выполнение индивидуального задания. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Ср/	1	8	ПК-1 ПК-3	Л1.2Л2.5 Л2.10
3.5	Тема 10. Особенности публичной коммуникации. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления. Принципы общения: логика и социальные конвенции. Эффективность общения и факторы, влияющие на результат коммуникации Выполнение индивидуального задания. Подготовка докладов, рефератов, презентаций с помощью LibreOffice. /Пр/	1	1	ПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.8
3.6	Подготовка к тестированию. Вопросы к зачету, выносимые на самостоятельную подготовку. Перечень вопросов к промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 к РПД. /Ср/	1	10	ПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.7 Л2.9 Л2.11
3.7	/Зачёт/	1	4	ПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л2.11

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Айламазян А. К.	Информация и информационные системы: монография	Москва: Издательство Радио и связь, 1982	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477094">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477094</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.2	Емельянова Е. А.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480463">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480463</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Дзялошинский, И. М.	Социальные институты и социальная коммуникация. Введение в теорию коммуникационных матриц: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/90574.html">http://www.iprbookshop.ru/90574.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
<b>5.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Журнал "РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция"	,	1
Л2.2	Царегородцев Ю. Н.	Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8: Глоссарий	Москва: Московский гуманитарный университет, 2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/39688.html">http://www.iprbookshop.ru/39688.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Румянцева, Е. В.	Руководство по поиску работы, самопрезентации и развитию карьеры	Москва: Альпина Бизнес Букс, 2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82469.html">http://www.iprbookshop.ru/82469.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Логунова, И. В.	Социальные коммуникации: учебно- методическое пособие	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93293.html">http://www.iprbookshop.ru/93293.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум	Саратов: Вузовское образование, 2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/97408.html">http://www.iprbookshop.ru/97408.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Науменко Е. А.	Деловые коммуникации: хрестоматия	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567456">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=567456</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Могилев А., Листрова Л.	Информация и информационные процессы. Социальная информатика.	Санкт-Петербург: БХВ-Петербург, 2006	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=18486">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=18486</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8	Дзялошинский, И. М.	Информационно-коммуникационный универсум как система матриц текстовой деятельности: создание, восприятие и понимание медиатекстов: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/103441.html">http://www.iprbookshop.ru/103441.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Бондаренко, Э. Н., Иванов, Д. В.	Конфиденциальная информация в трудовых отношениях	Санкт-Петербург: Юридический центр Пресс, 2011	<a href="https://www.iprbookshop.ru/18013.html">https://www.iprbookshop.ru/18013.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.10	Круталевич, М. Г., Прытков, Р. М., Холодилина, Ю. Е., Бурдюгова, О. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015	<a href="https://www.iprbookshop.ru/61357.html">https://www.iprbookshop.ru/61357.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Панфилова А. П.	Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: практикум	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691810</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС"ГАРАНТ" <http://www.internet.garant.ru/>

Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>

Корпоративная имиджелогия <http://www.ci-journal.ru/>

Scopus Центр поддержки [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

ScienceDirect <https://www.sciencedirect.com/>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

Библиоклуб.ру <http://biblioclub.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

"1С:Предприятие 8.3"

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-1: Способен разработать и реализовать планы, программы и процедуры в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации			
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику публичных коммуникации;</li> <li>- человеческое восприятие и его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использует методики и технологии эффективной коммуникации;</li> <li>- обозначает стадии разработки и реализации планов компании и виды деловой коммуникации, имеющие наибольшее значение для каждой из стадий.</li> <li>- при ответе на вопросы в ходе занятий может объяснить влияние «человеческого фактора»;</li> <li>- обозначает методики анализа результатов реализации планов и программ;</li> <li>- излагает специфические черты процесса принятия решений в области операционного управления персоналом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- может выявлять и формулировать актуальные проблемы деловой коммуникации;</li> <li>- соответствие доклада, презентации проблеме исследования;</li> <li>- полнота и содержательность реферата.</li> <li>- может выявлять и формулировать критерии эффективности общения и факторы, влияющие на результат коммуникации;</li> <li>- соответствие доклада, презентации проблеме исследования;</li> <li>- полнота и содержательность реферата;</li> <li>- знание основ психологии конфликта.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Т – тесты (вариант 1,2)</li> <li>Р – реферат (1-4)</li> <li>Д – доклад (1-3)</li> <li>П – презентация (1-3)</li> <li>З – вопросы к зачету (1-10)</li> <li>К – коллоквиум (1, 2)</li> <li>Т – тесты (вариант 1,2)</li> <li>Р – реферат (33-36)</li> <li>Д – доклад (4-6)</li> <li>П – презентация (4-6)</li> <li>З – вопросы к зачету (9-14)</li> </ul>



			К – коллоквиум (1, 2)
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций;</li> <li>- организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</li> <li>- реализовывать принципы эффективного делового общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- поиск и сбор необходимой литературы;</li> <li>- может принять решение относительно выбора стратегии деловой коммуникации;</li> <li>- приводит примеры.</li> <li>- отстаивает свою позицию относительно эффективности той или иной процедуры;</li> <li>- может определить основные направления урегулирования проблем в реализации планов;</li> <li>- анализирует преграды и помехи в деловом общении.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение понятийного аппарата дисциплины;</li> <li>- проведение аналитических рассуждений и моделирования.</li> <li>- может поэтапно описать алгоритм проведения деловых бесед, совещаний и переговоров.</li> <li>- использование современных информационно-коммуникационных технологий, различных баз данных для выполнения заданий; - может принимать конкретные решения для повышения эффективности делового общения, принятия решений и разработки стратегий.</li> </ul>	<p>Р – реферат (9-13)</p> <p>Д – доклад (1,2)</p> <p>П – презентация (4)</p> <p>З – вопросы к зачету (1-18)</p> <p>К – коллоквиум (1, 2)</p> <p>Д – доклад (4,5)</p> <p>П – презентация (4,5)</p> <p>З – вопросы к зачету (1-30)</p> <p>К – кейс-задача (1-14)</p> <p>К – коллоквиум (1, 2)</p>

<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций;</li> <li>- способностью осуществлять деловое общение (проведение совещаний, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации);</li> <li>- навыками составления делового письма и других письменных документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ищет и собирает необходимую литературу;</li> <li>- составляет библиографические списки;</li> <li>- показывает навык обработки и анализа информации, использования различных баз данных.</li> <li>- выполняет комплект заданий к практическим занятиям;</li> <li>- отвечает устно на вопросы по изученным темам;</li> <li>- самостоятельно изучает разделы курса.</li> <li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений;</li> <li>- может проанализировать потребности в ресурсах для реализации проекта.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливает причинно-следственные связи;</li> <li>- обоснованность обращения к базам данных;</li> <li>- имеет практический опыт сбора, анализа и обобщения информации;</li> <li>- использует современное ПО при подготовке презентации.</li> <li>- демонстрирует целенаправленность при планировании делового мероприятия;</li> <li>- построение суждений по оценке эффективности;</li> <li>- навыки анализа и использования базовых концепций риторики и социального менеджмента.</li> <li>- использование литературного и делового стилей;</li> <li>- структурированность текста письма и других документов;</li> <li>- использование теоретического материала для решений конкретных задач.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Д – доклад (тема 4-6)</li> <li>П – презентация (тема 4-6)</li> <li>З – вопросы к зачету (1-31)</li> <li>Э – эссе (10-22)</li> <li>К – кейс-задача (1-4, 13, 14)</li> <li>Д – доклад (тема 1-6)</li> <li>П – презентация (тема 1-6)</li> <li>З – вопросы к зачету (1-31)</li> <li>Э – эссе (17-38)</li> <li>К – кейс-задача (9-12)</li> <li>Д – доклад (тема 4)</li> <li>П – презентация (тема 4)</li> <li>З – вопросы к зачету (29-31)</li> <li>Э – эссе (1-38)</li> </ul>
<p>ПК-3: Способен выполнять научно-исследовательскую деятельность в соответствии с тематическим планом</p>			

<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы повышения эффективности деловой коммуникации, конкурентоспособности научно-исследовательских работ в сфере управления персоналом;</li> <li>- отечественные и международные достижения обучения персонала, современные образовательные, педагогические и социальные технологии в работе с персоналом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований;</li> <li>- изучает методы установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них;</li> <li>- новизна исследования и самостоятельность в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- изучение нормативно-правовых актов;</li> <li>- реферирование научной литературы;</li> <li>- подготовка докладов, презентаций и сообщений.</li> <li>- излагает специфику применения различных технологий в работе с персоналом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение требований к оформлению индивидуальных заданий;</li> <li>- уровень освоения материала в ходе аудиторных занятий и самостоятельной работы;</li> <li>- обоснованность обращения к базам данных;</li> <li>- использование методик постановки цели и определения способов ее достижения.</li> <li>- знание и понимание теоретического материала;</li> <li>- грамотность в сфере инструментария;</li> <li>- полнота и содержательность ответа;</li> <li>- соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Т – тесты (вариант 1,2)</li> <li>Р – реферат (9-11)</li> <li>Д – доклад (тема 3)</li> <li>П – презентация (тема 3)</li> <li>Э – эссе (12-30)</li> <li>К – коллоквиум (1, 2)</li> <li>З – вопросы к зачету (8 - 31)</li> <li>Р – реферат (1-6)</li> <li>Д – доклад (тема 1-3)</li> <li>П – презентация (тема 1-3)</li> <li>Э – эссе (12-30)</li> <li>К – коллоквиум (1,2)</li> <li>З – вопросы к зачету (1-31)</li> </ul>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизировать информацию по теме исследования,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- поиск и сбор необходимой информации;</li> <li>- приводит примеры;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение аналитических рассуждений и моделирования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Р – реферат (1-35)</li> <li>Д – доклад (1-3)</li> </ul>

<p>подготавливать обзоры, научные отчеты и научные публикации по актуальным проблемам управления персоналом;</p> <p>- совершенствовать работу с персоналом в соответствии с общими целями развития организации</p>	<p>- в содержании доклада, презентации, реферата применен понятийный аппарат дисциплины;</p> <p>- пользуется дополнительной литературой при подготовке к занятиям.</p> <p>- методиками постановки цели и определения способов ее достижения;</p> <p>- использование лицензионных программных продуктов (Гарант, КонсультантПлюс, "1С:Предприятие 8.3") и различных браузеров в Интернет;</p> <p>- новизна и самостоятельность в формулировании нового аспекта направления работы, выбранного для развития организации</p>	<p>- применение понятийного аппарата дисциплины;</p> <p>- использование современных информационно-коммуникационных технологий, различных баз данных для выполнения заданий</p> <p>- отстаивает свою позицию;</p> <p>- объем выполненной работы по анализу деятельности в сфере управления;</p> <p>- использование дополнительной литературы при подготовке к занятиям;</p> <p>- обоснованность выбора ресурсов для реализации проекта;</p> <p>- степень раскрытия сущности выбранного способа принятия управленческого решения</p>	<p>П – презентация (1-3)</p> <p>Э – эссе (1-15)</p> <p>К – коллоквиум (1, 2)</p> <p>З – вопросы к зачету (1 - 31)</p> <p>К – кейс-задача (1-14)</p> <p>Р – реферат (15-23)</p> <p>Д – доклад (3-6)</p> <p>П – презентация (3-6)</p> <p>Э – эссе (29-50)</p> <p>К – коллоквиум (2)</p> <p>З – вопросы к зачету (1 - 31)</p> <p>К – кейс-задача (1-14)</p>
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыком определения перспектив развития научно-исследовательских работ по тематике организации;</p>	<p>- владение основами прогностического анализа;</p> <p>- аргументированно отстаивает свою позицию;</p> <p>- использует современные информационно-</p>	<p>- использование теоретического материала для решений конкретных задач;</p> <p>- обоснованность выбора источников при подготовке</p>	<p>Д – доклад (тема 1-3)</p> <p>П – презентация (тема 1-3)</p>

<p>- опытом разработки проектов перспективных планов работ по тематике организации в сфере управления персоналом;</p> <p>- навыками определения соисполнителей плановых научно-исследовательских работ на основе документарного анализа.</p>	<p>коммуникационных технологии и глобальные информационные ресурсы для выполнения заданий</p> <p>- методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них;</p> <p>- при ответе на вопросы в ходе занятий называет основные этапы разработки проектов;</p> <p>- активно участвует в коллоквиуме;</p> <p>- полнота и содержательность реферата, эссе</p> <p>- методиками постановки цели и определения способов ее достижения;</p> <p>- разграничение сфер ответственности и делегирование полномочий;</p> <p>- использование лицензионных программных продуктов (Гарант, КонсультантПлюс, "1С:Предприятие 8.3") и различных браузеров в Интернет.</p>	<p>презентаций;</p> <p>- соблюдение требований к оформлению;</p> <p>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений</p> <p>- построение суждений;</p> <p>- знание и понимание теоретического материала;</p> <p>- грамотность в сфере инструментария;</p> <p>- проведение аналитических рассуждений и моделирования;</p> <p>- применение понятийного аппарата дисциплины</p> <p>- соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет;</p> <p>- использует разные способы принятия управленческих решений;</p> <p>- обоснованность выбора источников при подготовке презентаций.</p>	<p>Э – эссе (1-38)</p> <p>З – вопросы к зачету (1 - 31)</p> <p>К – кейс-задача (1-14)</p> <p>Д – доклад (тема 1-3)</p> <p>П – презентация (тема 1-3)</p> <p>Э – эссе (1-38)</p> <p>З – вопросы к зачету (1 - 31)</p> <p>К – кейс-задача (1-14)</p> <p>Р – реферат (1-6)</p> <p>Д – доклад (тема 1-3)</p> <p>П – презентация (тема 1-3)</p> <p>Э – эссе (12-30)</p> <p>К – коллоквиум (1,2)</p>
--	--	--	--

			З – вопросы к зачету (1-31) К – кейс-задача (1-14)
--	--	--	---

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### Вопросы к зачету

1. Понятие общения, его функции, формы и виды.
2. Деловое общение и его формы.
3. Нормы и принципы делового общения.
4. Общение и коммуникации.
5. Коммуникации: понятие и компоненты.
6. Функции и виды коммуникации.
7. Особенности деловой коммуникации.
8. Виды деловых коммуникаций.
9. Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь.
10. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.
11. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.
12. Деловые переговоры и дискуссии.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
15. Публичные выступления,
16. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
17. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.
18. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
19. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.
20. Психологические типы деловых партнеров.
21. Этические принципы деловых коммуникаций.
22. Психологические приемы влияния на партнера.
23. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.
24. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.
25. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
26. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
27. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
28. Модель конфликтного процесса и его последствия.
29. Особенности деловой переписки
30. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем.
31. Общие правила оформления документов.

### Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – наличие достаточных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### Кейс-задачи

**Кейс 1.** Направлен на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли. Предлагается фраза: «Нынешняя зима будет очень холодной». Предложите несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

**Кейс 2.** На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Как Вы поступите в этом случае?

**Кейс 3.** Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его. Определите факторы, влияющие на ситуацию. Какие формы и методы принятия решения по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать? Какие аргументы Вы приведете?

**Кейс 4.** На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы нивелирования конфликта Вы могли бы порекомендовать? Ваши действия в этой ситуации?

**Кейс 5.** А – Начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в вузе, работают в компании 8 лет.

Одна из недавно работающих подчиненных, С, произвела впечатление на А своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных.

По условиям договора фирмы с подчиненной С ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более. Позиция А: увеличить зарплату на 11%.

Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 6.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать? Как Вы поступите в этой ситуации?

**Кейс 7.** За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать? Вы – руководитель департамента, как проведете переговоры с председательствующими на заседании?

**Кейс 8.** Анализ и составление имиджа. Задания для выполнения: 1. Проанализировать имидж политического лидера с учетом следующих позиций: модель поведения, особенности телесного имиджа, внешнего вида, тактики общения. 2. Составление имиджа участника группы.

**Кейс 9.** Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации. Задания для выполнения: К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации.

**Кейс 10.** Анализ самопрезентаций участников группы. Задания для выполнения: К практическому занятию необходимо подготовить самопрезентацию в аудио-, видео-формате.

**Кейс 11.** Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации. Задания для выполнения: 1. К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. 2. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации.

**Кейс 12.** Стратегии письменных деловых коммуникаций. Задания для выполнения: 1. Проанализировать примеры деловой письменной коммуникации. 2. Предоставить материалы конкретных видов коммуникации, используя программное обеспечение "1С:Предприятие 8.3"

**Кейс 13.** Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Задания для выполнения: 1. Подготовить к практическому занятию публичное выступление на 3-4 минуты. 2. Составить текст публичных выступлений, при желании осуществить запись на видео, провести анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.

**Кейс 14.** Спор, дискуссия, полемика. Задания для выполнения: 1. К практическому занятию подгруппы студентов готовят материалы к дискуссии и спору по определенной тематике. 2. Во время дискуссии на занятии учесть: культуру спора, психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре

### **Инструкция по выполнению**

Кейс-задача – проблемное задание, выполняя которое, магистранты должны осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию. Является средством контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины. Рекомендуются для оценки знаний, умений и навыков, а также, отдельных дисциплинарных компетенций обучающихся.

Методические рекомендации по решению кейсов изложены в Приложении 2

### **Критерии оценки:**

- 1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
- 2 Полнота решения кейса.
- 3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
- 4 Форма изложения материала (свободная; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.
- 5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.
- 6 Полнота и всесторонность выводов.
- 7 Наличие собственных взглядов на проблему.

4 - 10 баллов (аттестовано) – наличие достаточных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины. Полнота и всесторонность выводов.



0 - 3 баллов (не аттестовано) – ответы не связаны с аналитическими выводами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности кейса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Максимально можно набрать 30 баллов  
10 баллов x 3 раздела = 30

## Тесты

### Вариант 1

1. Дайте определение следующего понятия:

Деловая коммуникация – это .....

2. Дайте определение следующего понятия:

Интеракция – это .....

3. Обозначьте элементы простой схемы структуры деловой коммуникации:

Схема структуры простой коммуникации включает....

4. Установите соответствие:

Виды общения

- а) презентация;
- б) торги;
- в) познавательное общение;
- г) деловые переговоры;
- д) телефонное общение;
- е) суггестивное общение;
- ж) ритуальное общение;
- з) спор;
- и) деловое совещание

5. На зрительное восприятие приходится:

- а) около 10% информации;
- б) около 50% информации;
- в) около 90% информации

6. Отредактируйте предложения, заменив слова, нарушающие смысловую точность высказывания в следующих фрагментах деловых посланий:

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.

Необходимо еще раз обсчитать все данные.

Следует затвердить это на собрании.

7. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенного примера делового письма:

В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП), производства Вольногорского ГГМК. Поставки осуществляются в г. Ростове н/Д партиями по 10-15 т. автомобильным транспортом.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо

8. К вербальным средствам общения относятся

- 1) устная речь

- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

9. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
- 2) эмоциональной женщины
- 3) человека авторитарного типа
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- 5) человека с низкой самооценкой

10. Основные вопросы, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- а) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- б) самоанализ поведения участников;
- в) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

11. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

- 1) слов
- 2) мимики, жестов, позы
- 3) тона голоса и его интонаций
- 4) всего выше перечисленного в равной степени

12. Прием «зацепки»

- а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
- в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

14. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами
- 2) располагающий взгляд
- 3) доброжелательная улыбка
- 4) строгий деловой костюм

15. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы
- 2) жесты-регуляторы
- 3) жесты-адаптеры
- 4) жесты-символы

16. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие
- 2) частые кивки головой – для ускорения беседы
- 3) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе
- 4) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить
- 5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

17. Проведите соотношение понятий:

- а) коммуникативная сторона общения;

- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения:
- 1) общение как взаимодействие;
- 2) общение как обмен информацией;
- 3) общение как восприятие людьми друг друга.

18. Заключительный этап позволяет:

- а) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;
- б) накопить полезный опыт на будущее;
- в) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

19. Фиксация договоренности является

- а) заключительным элементом основной части деловой беседы;
- б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;
- в) элементом заключительного этапа деловой беседы.

20. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

- а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;
- б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
- в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

21. Какой вид активного слушания представлен ниже?

– Боюсь, меня не возьмут на соревнование.

– Думаешь, ты недостаточно подготовлен?

- а) выяснение
- б) перефразирование
- в) резюмирование

22. Свободное оперативное совещание

- а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;
- б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- в) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

23. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Выделите характеристики, относящие к понятию – коммуникативные навыки.

- 1) умение слушать
- 2) потребность человека в других людях
- 3) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения
- 4) владение жестикуляцией
- 5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

24. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что Вы только что прочитали?

- 1) безоценочная обратная связь
- 2) позитивная оценочная обратная связь
- 3) оценочная обратная связь
- 4) негативная оценочная обратная связь

25. Кульминационная структура изложения материала

- а) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;

- б) выводы делаются в конце выступления;
- в) основная проблема раскрывается в середине выступления.

26. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем... Такие трансакции называют

- 1) взаимодополнительными
- 2) невзаимодополнительными
- 3) угловыми
- 4) скрытыми
- 5) пересекающимися

27. Пирамидальная структура изложения материала

- а) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- б) выводы делаются в конце выступления;
- в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

28. Место проведения совещания

- а) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- в) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

29. Заполните пропуск

Эффект \_\_\_\_\_ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- 1) ореола
- 2) первичности и новизны
- 3) проекции
- 4) стереотипизации

30. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

- а) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- в) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления

31. Достаточность аргументов

- а) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- в) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

32. Автономность аргументов

- а) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;
- б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- в) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

33. Несостоятельные аргументы

- а) неэтично использовать в процессе спора или полемики;
- б) вызывают сомнения оппонентов;
- в) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

34. Метод «бумеранга»

- а) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- в) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

### 35. Оборонительный метод

- а) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- в) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

### 36. Ольфакторная система

- а) выражается в обонятельном восприятии;
- б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- в) основана на слуховом восприятии собеседника.

### 37. Тип взгляда

- а) показывает направленность внимания собеседника;
- б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;
- в) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

### 38. Жесты доминирования

- а) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;
- б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;
- в) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

### 39. Межличностный конфликт

- а) представлен различными группами работниками;
- б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;
- в) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.

### 40. Метод разрешения конфликта – борьба

- а) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;
- б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;
- в) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.

## *Вариант 2.*

1. Дайте определение следующего понятия:

Деловой этикет – это .....

2. Дайте определение следующего понятия:

Коммуникативные барьеры – это .....

3. Обозначьте элементы целевой схемы структуры деловой коммуникации:

Схема структуры целевой коммуникации включает....

4. Установите соответствие:

Формы общения

- а) презентация;
- б) торги;
- в) познавательное общение;

- г) деловые переговоры;
- д) телефонное общение;
- е) суггестивное общение;
- ж) ритуальное общение;
- з) спор;
- и) деловое совещание

5. С помощью слуха человек воспринимает:

- а) около 10% информации;
- б) около 20% информации;
- в) около 80% информации

6. Отредактируйте предложения, заменив слова, нарушающие смысловую точность высказывания в следующих фрагментах деловых посланий:

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Это достигалось самыми неугодными средствами.

На заводе возникло нестерпимое положение.

7. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенного примера делового письма:

Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.04.2022 г. Вы должны завершить разработку проекта до 16.12.2011. Просим Вас сообщить состояние работы.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо

8. Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты
- 2) позы
- 3) мимика
- 4) все перечисленные
- 5) выражение лица

9. Цель делового общения:

- а) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- б) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- в) находится в самом взаимодействии субъектов;
- г) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

10. Прием прямого подхода

- а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
- в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

11. Оценка «языка собеседника»

- а) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- в) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

12. Идентификация

- а) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;

- б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- в) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

13. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами
- 2) для усиления тех или иных моментов сообщения
- 3) для подчеркивания ключевых моментов беседы
- 4) во всех выше перечисленных случаях

14. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров.

- 1) в ситуациях стресса
- 2) в затруднительных ситуациях
- 3) для пояснения сказанного
- 4) служат признаком переживаний
- 5) все перечисленные выше случаи

15. Проведите соотношение понятий:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения:
  - 1) общение как взаимодействие;
  - 2) общение как обмен информацией;
  - 3) общение как восприятие людьми друг друга.

16. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддался»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению такого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

- 1) перцептивной
- 2) коммуникативной
- 3) интерактивной

17. Постоянно действующее совещание

- а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

18. Проблемное деловое совещание

- а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

19. Антикульминационная структура изложения материала

- а) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- б) выводы делаются в конце выступления;
- в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

20. Заполните пропуск

Полное взаимопонимание, подтверждение взаимных ролевых ожиданий, созвучность участников контакта, осуществление согласованных действий носит название «\_\_\_\_\_».

- 1) аттракции
- 2) суггестии

- 3) трансакции
- 4) конгруэнции

21. В конце делового совещания руководитель должен

- а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- б) назвать ответственных исполнителей;
- в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

22. Истинность аргументов

- а) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- в) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

23. Сильные аргументы

- а) вызывают сомнения оппонентов;
- б) не вызывают критику, их не возможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;
- в) неэтично использовать в процессе спора или полемики.

24. Метод охвата

- а) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- б) основан на использование модели «да – но»;
- в) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

25. Метод видимой поддержки

- а) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;
- б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;
- в) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

26. Метод замедленного темпа

- а) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;
- б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;
- в) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

27. Визуальная система

- а) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- в) основана на слуховом восприятии собеседника.

28. Направление взгляда

- а) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;
- б) показывает направленность внимания собеседника;
- в) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

29. Жесты- регуляторы

- а) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;
- б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;
- в) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

30. Жесты-иллюстраторы

- а) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;
- б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);



в) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

### 31. Конструктивный конфликт

- а) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;
- б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;
- в) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к ссору и вызвать другие отрицательные явления.

### 32. Вынужденный конфликт

- а) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;
- б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;
- в) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.

### 33. Дефицит материальных ценностей

- а) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;
- б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;
- в) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

### 34. Предконфликтная стадия

- а) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;
- б) снятие или разрешение конфликта;
- в) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.

### 35. Стиль поведения в конфликте – соперничество

- а) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;
- б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;
- в) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

### 36. Метод разрешения конфликта – воспроизведение сказанного соперником

- а) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;
- б) используется в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;
- в) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.

### 37. Структурные методы воздействия на конфликтную ситуацию

- а) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;
- б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;
- в) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.

### 38. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости

- а) характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;
- б) связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;
- в) связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом об отдельной личностью довольно болезненно.

### 39. Кинексика

- а) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- б) изучает прикосновения в ситуации общения.
- в) изучает телодвижения (жесты, мимику), применяемых в процессе человеческого взаимодействия.

### 40. Проксемика

- а) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- б) исследует расположение людей в пространстве при общении;
- в) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

## **Инструкция по выполнению**

В тесте предложены задания открытого и закрытого типа.

Из предложенных вариантов ответов необходимо выбрать один правильный ответ.

## **Критерии оценки:**

За каждый правильный ответ начисляется 0,5 балла

Максимальная оценка за все тестовые задания 20 баллов

- 15 - 20 баллов выставляется магистранту, если он ответил на 81 - 100% вопросов теста правильно;
- 9 - 14 баллов, если ответил на 70 - 80% вопросов правильно;
- 3 - 8 баллов, если 50 - 70% ответов можно считать правильными;
- 0 баллов - при менее 50% правильных ответов.

## **Тематика рефератов**

- 1 Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?
- 2 Какие существуют характеристики управленческой информации?
- 3 Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?
- 4 Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?
- 5 Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?
- 6 Какие существуют виды коммуникаций?
- 7 Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?
- 8 Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?
- 9 Что понимается под информационно-коммуникационной средой?
- 10 Каковы принципы функционирования информационно-коммуникационной среды?
- 11 Какими характеристиками обладает информационно-коммуникационная среда?
- 12 Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?
- 13 Что такое деловая этика?
- 14 Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
- 15 Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
- 16 В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?
- 17 Каково назначение документа в управлении организацией?
- 18 Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную документацию?
- 19 В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?
- 20 Какова структура текста делового письма?
- 21 Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?
- 22 Что такое целевая аудитория?
- 23 Какие стандартные тексты используются в PR-деятельности?
- 24 Какова роль переговоров в управлении организацией?
- 25 Какова специфическая функция переговоров?
- 26 Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?
- 27 Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
- 28 Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?
- 29 Что включает в себя подготовка деловой беседы?
- 30 Что значит «слушать эффективно»?
- 31 Для каких целей собираются совещания?

- 32 Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?
- 33 Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?
- 34 Какие существуют основные подходы подачи материала?
- 35 Что нужно для правильного настроя на успешное выступление?

### **Инструкция по выполнению**

По согласованию с преподавателем магистрант может подготовить реферат по теме занятия.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению изложены в Приложении 2

### **Критерии оценки:**

Реферат оценивается по 10 балльной шкале:

- оценка «9-10 баллов» выставляется магистранту, если тема реферата полностью раскрыта, высокий уровень оригинальности материала, магистрант ответил на все дополнительные вопросы.
- оценка «7-8 баллов», если тема реферата полностью раскрыта, но часть материалов скопирована (без цитирования первоисточника) и магистрант ответил не на все дополнительные вопросы.
- оценка «5-6 баллов», если тема реферата раскрыта не полностью, при существенной части скопированных материалов, и на вопросы магистрант не ответил/ответил не правильно.
- оценка «3-4 балла», если тема реферата раскрыта на половину, при низком уровне включенного в реферат материала.
- оценка «0 баллов», если тема не раскрыта даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку рефератов – 20.

2 реферата x 10 баллов = 20 баллов

## **Тематика для подготовки докладов и презентаций**

### **Тема 1. «Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации»**

1. Структура коммуникативного процесса.
2. Классические модели коммуникации
3. Социологические и психологические модели коммуникации.
4. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.
5. Модели массовой коммуникации. Прикладные модели коммуникации.

### **Тема 2. «Виды коммуникаций»**

1. «Эффекты» межличностного восприятия. Источники галлоэфекта.
2. Механизмы взаимопонимания в общении.
3. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.
4. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.
5. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна.

### **Тема 3. «Управление коммуникацией»**

1. Проблемы межкультурной коммуникации.
2. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
3. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока».
4. Понимание и принятие в межкультурной коммуникации.
5. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

### **Тема 4. «Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления персоналом»**

1. Коммуникативная сторона делового общения

2. Интерактивная сторона делового общения.
3. Перцептивная сторона делового общения.
4. Методы оптимизации коммуникаций в общении и взаимодействии HR-менеджера
5. Виды делового общения в организации.

### **Тема 5. «Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления персоналом»**

1. Коммуникация как сотрудничество.
2. Коммуникация как конфликт.
3. Межкультурная коммуникация как основа организационного взаимодействия.
4. Коммуникация как конфликт интересов в управлении.
5. Особенности межличностной коммуникации.
6. Критерии коммуникационной компетентности

### **Тема 6. «Невербальные средства коммуникации в управлении»**

1. Экспрессивные средства коммуникации в управлении.
2. Кинесические средства коммуникации в управлении.
3. Руки и лицо как источник персонифицированной информации.
4. Проксемика. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
5. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст.
6. Просодика, такесика и экстралингвистика в деловых коммуникациях.

#### **Критерии оценки:**

Доклад оценивается по 5 балльной шкале:

- оценка «5 баллов» выставляется магистранту, если вопрос полностью раскрыт, магистрант ответил на все дополнительные вопросы
- оценка «4 балла», если вопрос доклада полностью раскрыт, но магистрант не ответил на дополнительные вопросы.
- оценка «3 балла», если вопрос доклада раскрыт не полностью, и на дополнительные вопросы магистрант не ответил.
- оценка «1-2 балла», если вопрос доклада раскрыт на половину
- оценка «0 баллов», если доклад не раскрыт даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку докладов – 30.

6 докладов x 5 баллов = 30 баллов

*По согласованию с преподавателем в целях визуализации материала магистрант может подготовить по теме занятия презентацию.*

#### **Критерии оценки:**

Презентация оценивается по 10 балльной шкале:

- оценка «10 баллов» выставляется магистранту, если тема полностью раскрыта, высокий уровень владения Microsoft **PowerPoint**, оригинальности материала, магистрант ответил на все дополнительные вопросы.
- оценка «8-9 баллов», если тема презентации полностью раскрыта, хороший уровень владения Microsoft **PowerPoint**, но часть материалов скопирована и магистрант не ответил на дополнительные вопросы.
- оценка «6-7 баллов», если тема презентации раскрыта не полностью, низкий уровень владения Microsoft **PowerPoint**, при существенной части скопированных материалов, и на вопросы магистрант не ответил/ответил не правильно.

- оценка «4-5 баллов», если тема презентации раскрыта на половину, при низком уровне включенного в слайды материала.
- оценка «0 баллов», если тема не раскрыта даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку презентаций – 20.  
2 презентации x 10 баллов = 20 баллов

### Тематика эссе

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.

46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека

### **Инструкция по выполнению**

По согласованию с преподавателем магистрант может подготовить эссе по заинтересовавшей его теме. Методические рекомендации по написанию эссе, требования к оформлению изложены в Приложении 2

### **Критерии оценки:**

Эссе оценивается по 10 балльной шкале:

- оценка «10 баллов» выставляется магистранту, если тема полностью раскрыта, высокий уровень аналитического подхода, оригинальности материала, магистрант ответил на все дополнительные вопросы.
- оценка «8-9 баллов», если тема полностью раскрыта, хороший уровень аналитического подхода, владения понятийным аппаратом, но часть материалов скопирована и магистрант не ответил на дополнительные вопросы.
- оценка «6-7 баллов», если тема раскрыта не полностью, низкий уровень владения понятийным аппаратом дисциплины, при существенной части скопированных материалов, и на вопросы магистрант не ответил/ответил не правильно.
- оценка «4-5 баллов», если тема раскрыта на половину, при низком уровне включенного в слайды материала, владения понятийным аппаратом дисциплины.
- оценка «0 баллов», если тема не раскрыта даже на половину.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку эссе – 10.

### **Перечень вопросов для проведения коллоквиума**

#### **Тема 1. «Коммуникативные барьеры»**

1. Барьеры коммуникации и варианты их преодоления.
2. Интерактивные технологии общения. Сущность интеракции в совместном действии.
3. Совместимость субъектов взаимодействия. Стратегии взаимодействия по Томасу.
4. Перцептивные технологии общения. Эффекты восприятия. Схема формирования первого впечатления о человеке

#### **Тема 2. «Коммуникации в организации»**

1. Сущность и виды коммуникаций в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации.
2. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации.
4. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.
5. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления

### **Инструкция по выполнению**

Коллоквиум проводится преподавателем как учебное занятие в виде собеседования с магистрантами. Является средством контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины.

## **Критерии оценки:**

4 - 10 баллов (аттестовано) – наличие достаточных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины

0 - 3 баллов (не аттестовано) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Максимально можно набрать 20 баллов

10 баллов x 2 раздела = 20

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения магистрантов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации. Зачетные задания включают 2 теоретических вопроса.

Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку магистранта. Магистранты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются факторы актуальности деловых коммуникаций и их роль в управлении организацией, информационные потребности современного общества и технические возможности их реализации, сущность и классификация современных форм деловых коммуникаций, актуальные научные проблемы трансформации тенденций развития коммуникационных технологий под воздействием внешних и внутренних факторов, развитие корпоративной культуры организации как основы социально-активного поведения персонала, проблемные аспекты использования цифровых форматов в деловых коммуникациях, анализируются механизмы проведения деловой беседы, подготовки деловых совещаний, рассматриваются способы ведения переговоров, способы разрешения проблемы «конфликта интересов», определяются критерии, маркеры и жанровые сценарии дисгармоничного общения, даются методические указания по выполнению индивидуальных заданий, ситуативных задач-кейсов, рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания магистров по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, анализируются виды и свойства управленческой информации; выявляется специфика деловых коммуникаций; изучаются проблемы осуществления эффективного общения и факторы, влияющие на результат коммуникации; рассматриваются логика, принципы, этические формы и национальные модели делового общения; анализируется имидж современного руководителя и HR менеджеров; освещаются культурные особенности коммуникантов и возможности адаптации к изменяющейся культурной среде; развиваются навыки преодоления барьеров в деловой коммуникации; приобретаются навыки получения обратной связи во время выступления; формируется опыт проведения деловой беседы и совещаний.

Магистрант должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем вопросам, обозначенным в рабочей программе дисциплины. В ходе практических занятий магистранты овладевают навыками оформления делового письма; навыками использования презентаций в ходе публичных выступлений, совещаний, переговоров и т.п.; навыками обработки информации и взаимодействия со службами информационных технологий; навыками принятия управленческих решений на основе данных, полученных от контрагентов, и нормативных документов; навыками решения профессиональных задач в области работы с персоналом с позиции критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода; приобретают опыт выполнения научно-исследовательской деятельности в соответствии с тематическим планом, опыт использования экспертной оценки результатов исследований, управленческих решений и нормативных документов в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации.

При подготовке к практическим занятиям каждый магистрант должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы, рекомендованные преподавателем при изучении темы практического занятия.

По согласованию с преподавателем магистрант может подготовить доклад, презентацию, реферат по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям магистранты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены магистрантами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы обучающихся над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или



посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый магистрант обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации магистранты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами, в т.ч. электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/>.

Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

В ходе освоения дисциплины поставлены задачи:

- овладеть теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях;
- ознакомить магистрантов с современными прикладными моделями коммуникации;
- сформировать навыки взаимодействия и сотрудничества с предприятиями, учреждениями и организациями;
- изучить и отработать навыки деловой риторики в споре, дискуссии, полемике;
- отработать навыки самопрезентации, включающие вербальные и невербальные коммуникативные элементы и нацеленные на имидж делового человека;
- научить магистрантов проводить анализ коммуникативной активности и конфликтогенности человека;
- освоить стратегии устных деловых и письменных деловых коммуникаций;
- понимать логику и организацию процесса воплощения направлений корпоративной политики компании в конечные проекты;
- владеть методиками управления коммуникацией, ведения переговоров с партнерами;
- освоить методы установления причинно-следственных связей в области операционного управления персоналом структурного подразделения организации;
- сформировать основу личной коммуникативной культуры и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы.

## Методические рекомендации по написанию реферата, требования к оформлению

### Структура реферата:

- 1) титульный лист;
- 2) план работы с указанием страниц каждого вопроса, подвопроса (пункта);
- 3) введение;
- 4) текстовое изложение материала, разбитое на вопросы и подвопросы (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 5) заключение;
- 6) список использованной литературы;
- 7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата).

Приложения располагаются последовательно, согласно заголовкам, отражающим их содержание. Реферат оценивается научным руководителем исходя из установленных кафедрой показателей и критериев оценки.

### Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие плана теме реферата;</li> <li>- соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>
3. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> <li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>
4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>- грамотность и культура изложения;</li> <li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>- соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>- культура оформления: выделение абзацев.</li> </ul>
5. Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>- литературный стиль.</li> </ul>

### **Методические рекомендации по написанию эссе, требования к оформлению**

Эссе – самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нем используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте.

#### *Особенности эссе:*

- наличие конкретной темы или вопроса;
- личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления;
- небольшой объем;
- свободная композиция;
- непринужденность повествования;
- внутреннее смысловое единство;
- афористичность, эмоциональность речи.

*Цель эссе* состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

#### *Требования, предъявляемые к эссе:*

1. Объем эссе не должен превышать 15 – 20 страниц.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

*Структура эссе* определяется предъявляемыми к нему требованиями:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т);
- мысль должна быть подкреплена доказательствами поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Тезис – это сужение, которое надо доказать.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность. Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли): *вступление тезис, аргументы тезис, аргументы тезис, аргументы заключение.*

Рассмотрим каждый из компонентов эссе.

*Вступление* – суть и обоснование выбора темы. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ.

Во вступлении можно написать общую фразу к рассуждению или трактовку главного термина темы или использовать перифразу (главную мысль высказывания), например: «для меня эта фраза является ключом к пониманию...», «поразительный простор для мысли открывает этот емкий термин...»

*Основная часть* – ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, вывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос. В основной части необходимо изложить собственную точку зрения и ее аргументировать.

Для выдвижения аргументов в основной части эссе можно воспользоваться так называемой ПОПС – формулой: П – положение (утверждение) – Я считаю, что ... О – объяснение – Потому что ... П – пример, иллюстрация – Например, ... С – суждение (итоговое) – Таким образом, .

*Заключение*, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

### **Структура эссе в процентном отношении**

Элемент структуры	% к общему объему работы
Начало (актуализация заявленной темы эссе).	<b>20%</b>
Вывод, содержащий заключительное суждение (умозаключение).	<b>20%</b>
Тезис. Три аргументированных доказательства (опровержения)	<b>60%</b>

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

- Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется мнение автора).
- Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
- Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность.
- Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование «самого современного» знака препинания – тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.
- При использовании цитат ссылки на авторов делаются по страничные и в конце эссе указывается библиографический список.

*Приветствуется использование:*

- Эпиграфа, который должен согласовываться с темой эссе (проблемой, заключенной в

афоризме); дополнять, углублять лейтмотив (основную мысль), логику рассуждения вашего эссе.

- Пословиц, поговорок, афоризмов других авторов, также подкрепляющих вашу точку зрения, мнение, логику рассуждения.

- Мнений других мыслителей, ученых, общественных и политических деятелей.

- Риторические вопросы.

Непринужденность изложения.

#### *Возможные лексические конструкции:*

По моему мнению...; я думаю...; на мой взгляд; автор (этого высказывания), хотел сказать о том, что...; имел в виду...; обозначил проблему...

Я согласен (сна) с автором (имя, фамилия)...; не могу не согласиться...; я совершенно согласен...; я не во всем согласен...; к сожалению, я не совсем согласен точкой зрения, (мнением, позицией)...

- Это высказывание представляется мне спорным...
- Правота этого утверждения очевидна (не вызывает сомнения).
- Недаром народная мудрость гласит... (далее пословица, поговорка).
- Конечно, существуют другие мнения..., одним из них является точка зрения философа (мыслителя и т. д.)
- В доказательство своей точки зрения (позиции...) я хотел бы привести пример из...
- В истории нередко можно найти примеры того... (тому...)
- В связи с этим, мне вспоминается (случай, телепередача, событие...)
- Завершая свое эссе (размышление), я бы хотел еще раз сделать акцент...
- В завершение своего эссе я хотел бы вернуться к идее (мысли), обозначенной в эпиграфе...

#### **Алгоритм написания эссе:**

1 Внимательно прочтите тему.

2 Определите тезис, идею, главную мысль, которую собираетесь доказывать.

3 Подберите аргументы, подтверждающие ваш тезис:

а) логические доказательства, доводы;

б) примеры, ситуации, случаи, факты из собственной жизни или из литературы;

с) мнения авторитетных людей, цитаты.

4 Распределите подобранные аргументы.

5 Придумайте вступление (введение) к рассуждению (опираясь на тему и основную идею текста, возможно, включив высказывания великих людей, крылатые выражения, пословицы или поговорки, отражающие данную проблему. Можно начать эссе с риторического вопроса или восклицания, соответствующих теме.)

6 Изложите свою точку зрения.

7 Сформулируйте общий вывод.

#### **Оформление Эссе**

1 *Титульный лист.*

Является обязательным элементом любого эссе.

2 *Содержание (2-й лист)*

3 *Введение (3-й лист).* Во Введении кратко излагается суть проблемы, обосновывается ее выбор, актуальность и значимость. Здесь также формулируется цель данной работы, формулируется вопрос, ответ на который автор намерен изложить в ходе написания эссе.

Объем Введения обычно составляет 0,5-1 страницы. Введение не имеет своего подзаголовка и выделяется в отдельный раздел только содержательно.

4 *Основная часть.* Данный раздел занимает основной объем эссе. Здесь последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена в виде цельного текста или может быть разделена на несколько частей, имеющих свой подзаголовок.

Обычно разделы (имеющие собственный подзаголовок) выделяются по принципу «один раздел – один тезис, мысль».

5 *Заключение.* В Заключении излагаются выводы, вытекающие из рассмотрения основного вопроса, обобщается авторская позиция по исследуемой проблематике.

Заключения обычно составляет 0,5-1 страницы. Данный элемент является обязательной частью эссе любой формы.

6 *Список литературы.* Данный элемент структуры является обязательным для эссе. Однако количество включенных в него источников не регламентируется и определяется в каждом конкретном случае. Здесь приводятся библиографические описания только тех литературных источников, к которым есть отсылка в тексте. Библиографические описания всех источников, на которые есть ссылка в тексте, должны быть указаны в списке. Учебная литература (учебники, учебные и учебно-методические пособия) при написании эссе должна использоваться в минимальном объеме. При подготовке эссе в качестве литературных монографии, журнальные статьи (прежде всего, вышедшие за последние 5 лет).

### Критерии и показатели, используемые при оценивании эссе

Критерии	Показатели
1. Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"><li>- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;</li><li>- используемые понятия строго соответствуют теме;</li><li>- самостоятельность выполнения работы.</li></ul>
2. Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"><li>- грамотно применяет категории анализа;</li><li>- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;</li><li>- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;</li><li>- диапазон используемого информационного пространства (магистрант использует большое количество различных источников информации);</li><li>- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;</li><li>- дает личную оценку проблеме.</li></ul>
3. Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"><li>- ясность и четкость изложения;</li><li>- логика структурирования доказательств</li><li>- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;</li><li>- приводятся различные точки зрения и их личная оценка.</li><li>- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.</li></ul>
4. Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"><li>- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;</li><li>- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;</li></ul>

- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации. Правильное оформление библиографического списка.
--

## **Методические рекомендации по работе с кейсом**

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные. Кейс дает возможность приблизиться к практике, встать на позицию человека, реально принимающего решения.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применить теоретический материал. Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. С помощью этого метода все имеют возможность проявить и совершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

### *Работа с кейсом осуществляется поэтапно:*

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

### *Для успешного анализа кейсов следует:*

- использовать знания, полученные в процессе лекционного курса;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии, различные базы данных для выполнения заданий;
- внимательно читать кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопиться с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами;

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

### *Презентация результатов анализа кейсов*

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода.

При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация. Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость. Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.

## **Текущий контроль успеваемости по дисциплине в форме коллоквиума**

**Цель процедуры:** оценка уровня выполнения обучающимися самостоятельной работы и систематическая проверка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и динамики формирования компетенций в процессе обучения.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:** аудитория, оснащенная достаточным числом рабочих мест.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, проводящий по дисциплине занятия семинарского типа.

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний и умений. Банк оценочных материалов включает вопросы закрытого типа. Из банка оценочных материалов задаются вопросы в ходе собеседования.

**Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем задается 3 вопроса. После получения вопроса обучающийся должен в меру имеющихся знаний и умений, сформированности компетенции ответить на вопросы закрытого типа в течение практического занятия.

**Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке доводятся до сведения обучающихся в конце практического занятия, на котором проводилась процедура оценивания. По результатам проведения коллоквиума преподавателем определяются пути ликвидации недостатка у обучающихся знаний и умений за счет внесения корректировок в планы проведения учебных занятий. По результатам проведения коллоквиума обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты, должны интенсифицировать свою самостоятельную работу с целью ликвидации недостатка знаний и умений.