

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Государственное и муниципальное управление
<i>Код</i>	38.03.04
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление крупными городами
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные	-	ПК-18

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. УК-4.3 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
ПК-18	Способен вести деловые переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации по различным вопросам в сфере государственного и муниципального управления с целью согласования взаимных интересов участников проекта	ПК-18.1 Организует и ведет деловые переговоры, совещания ПК-18.2 Осуществляет деловую переписку и поддерживает электронные коммуникации по различным профессиональным вопросам

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - виды и структуру коммуникаций; - современные коммуникационные технологии организации; - этапы коммуникативного процесса; - современные информационно-коммуникационные технологии, применяемые при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловую коммуникацию; - использовать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловой коммуникации; - навыками использования вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнёрами; - навыками применения информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач
	ПК-18		
	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - особенности современного информационного поля делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и вести деловые переговоры, совещания; - осуществлять деловую переписку; - поддерживать электронные коммуникации по различным профессиональным вопросам - применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками ведения деловых переговоров; - навыками осуществления деловой переписки; - навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных

отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Управление человеческими ресурсами», «Основы теории коммуникации», «Основы делопроизводства и документооборот» и др.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: исследовательский, организационно-управленческий, коммуникативный.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Управление крупными городами.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения
	Очная
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	4 / 144
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	-
Занятия семинарского типа	72
Промежуточная аттестация: зачет, зачет с оценкой	0,25
Самостоятельная работа (СРС)	71,75

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные занятия	
1.	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	-		6				6
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	-		6				7

3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	-		6				6,75
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	-		6				6
5.	Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.	-		6				6
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	-		7				6
7.	Массовая коммуникация	-		7				6
8.	Публичная коммуникация.	-		7				6
9.	Политическая коммуникация	-		7				6
10.	Синтетические виды коммуникации	-		7				6
11.	Межкультурная коммуникация	-		7				10
Промежуточная аттестация		0,25						
	Итого	-		72				71,75

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного курса
1.	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Понятие "общение",

		<p>"коммуникация", "речевая деятельность". Методологический аспект. Основные значения коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система.</p> <p>Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Механизмы имитации и интердикции на самых ранних этапах развития предка человека в качестве регуляторов взаимодействия. Механизмы суггестии и контрсуггестии. Возникновение письменности. Книгопечатание. Возникновение и развитие электронной коммуникации.</p> <p>Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре. Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации. Подходы технократического и интеракционного характера. Теории массовой коммуникации.</p>
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	<p>Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.</p> <p>Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.</p>
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	<p>Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации. специализированной и массовой коммуникации. Сообщение (информация), код, канал.</p> <p>Факторы и барьеры коммуникации: психологические, языковые, социальные. Понятие эффективности коммуникации. Характеристики эффективности СМК.</p> <p>Коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Фигура коммуникатора: индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как факторы общения с</p>

		<p>конкретным коммуникатором. Аудитория коммуникации, ее виды, психология аудиторий: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p>
4.	<p>Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика</p>	<p>Средства коммуникации. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «язык — речь». Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Речь как способ передачи информации. Типы дискурсов. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. Возможности вербального воздействия на человека.</p> <p>Информация как передача когнитивной, волюативной и экспрессивной структуры; влияние на содержание сферы производства информации и сферы ее потребления. Невербальные средства коммуникации.</p> <p>Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации; семиотика языка: синтактика, прагматика, семантика коммуникации, синтаксис коммуникативного акта. Семиотика коммуникативного. Понятие знака. Типология знаков. Знак как средство передачи информации различного рода: компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Семиотические особенности различных коммуникативных систем.</p>
5.	<p>Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.</p>	<p>Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.</p> <p>Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации. Виды устно-речевой коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации</p> <p>Письменно-речевая коммуникация. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции. Навыки и умения письма и чтения. Речевое воздействие письменной информации. Типы фиксации письменно-речевых произведений. Реализация синтеза речевых умений разных видов в учебно-научной и профессиональной коммуникации.</p>
6.	<p>Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.</p>	<p>Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах.</p>

		Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе. Структура и динамика коммуникации в малой группе. Прагматика коммуникации в малых группах
7.	Массовая коммуникация	Сущность функции и особенности массовой коммуникации. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. Средства массовой коммуникации.
8.	Публичная коммуникация.	Публичная коммуникация и ее формы. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.
9.	Политическая коммуникация	Определение политической коммуникации. Электоральная коммуникация. Модели политической коммуникации. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная коммуникация	Понятие межкультурных коммуникаций. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. Основные принципы межкультурной коммуникации.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. 2. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. 3. Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме. 4. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре.

		Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации. 5. Медиациентризм и антропоцентризм в коммуникациях
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	1. Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа. 2. Коммуникативные процессы и моделирование. 3. Системный подход в теории коммуникации.
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	1. Коммуникативный процесс 2. Сообщение (информация), код, канал 3. Факторы и барьеры коммуникации 4. Понятие эффективности коммуникации 5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	1. Средства коммуникации. Место естественного языка среди других знаковых систем. 2. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. 3. Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации 4. Типология знаков 5. Семиотические особенности различных коммуникативных систем
5.	Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.	1. Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию. 2. Виды устно-речевой коммуникации. 3. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции.
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	1. Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. 2. Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе.
7.	Массовая коммуникация	1. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. 2. Средства массовой коммуникации.
8.	Публичная коммуникация.	1. Публичная коммуникация и ее формы. 2. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.
9.	Политическая коммуникация	1. Модели политической коммуникации. 2. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	1. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. 2. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации.

		3. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная коммуникация	1. Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. 2. Основные принципы межкультурной коммуникации.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	<p>Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Понятие "общение", "коммуникация", "речевая деятельность". Методологический аспект. Основные значения коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система.</p> <p>Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Механизмы имитации и интердикции на самых ранних этапах развития предка человека в качестве регуляторов взаимодействия. Механизмы суггестии и контрсуггестии. Возникновение письменности. Книгопечатание. Возникновение и развитие электронной коммуникации.</p> <p>Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли. Проблема коммуникации в античной культуре. Риторика и этика. Растворенность индивидуального существования в коллективности полисной общины. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре. Гомилетика. Гуманистическое мирозерцание Возрождения и Нового времени. Современные концепции коммуникации. Подходы технократического и интеракционного характера. Теории массовой коммуникации.</p>
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.

		<p>Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.</p> <p>Анализ коммуникации. Понятие контент-анализа. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации.</p>
3.	<p>Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.</p>	<p>Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации. специализированной и массовой коммуникации. Сообщение (информация), код, канал.</p> <p>Факторы и барьеры коммуникации: психологические, языковые, социальные. Понятие эффективности коммуникации. Характеристики эффективности СМК.</p> <p>Коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Фигура коммуникатора: индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как факторы общения с конкретным коммуникатором. Аудитория коммуникации, ее виды, психология аудиторий: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p>
4.	<p>Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика</p>	<p>Средства коммуникации. Место естественного языка среди других знаковых систем. Соотношение «язык — речь». Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Речь как способ передачи информации. Типы дискурсов. Моделирование дискурса: ментальная модель, фреймы, сценарии. Возможности вербального воздействия на человека.</p> <p>Информация как передача когнитивной, волюативной и экспрессивной структуры; влияние на содержание сферы производства информации и сферы ее потребления. Невербальные средства коммуникации.</p> <p>Содержание коммуникации, понятие языка коммуникации; семиотика языка: синтактика, прагматика, семантика коммуникации, синтаксис коммуникативного акта. Семиотика коммуникативного. Понятие знака. Типология знаков. Знак как средство передачи информации различного рода: компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Семиотические особенности различных коммуникативных систем.</p>
5.	<p>Формы речевой</p>	<p>Диалог. Монолог. Спор как разновидность речевой</p>

	коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.	коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию. Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации. Виды устно-речевой коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации Письменно-речевая коммуникация. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды и функции. Навыки и умения письма и чтения. Речевое воздействие письменной информации. Типы фиксации письменно-речевых произведений. Реализация синтеза речевых умений разных видов в учебно-научной и профессиональной коммуникации.
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	Коммуникативная личность как составная часть аудитории коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах. Специфика коммуникации в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе. Структура и динамика коммуникации в малой группе. Прагматика коммуникации в малых группах
7.	Массовая коммуникация	Сущность функции и особенности массовой коммуникации. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации. Средства массовой коммуникации.
8.	Публичная коммуникация.	Публичная коммуникация и ее формы. Жанры публичной коммуникации. Устная публичная учебная коммуникация. Деловая коммуникация. Публицистическая коммуникация.
9.	Политическая коммуникация	Определение политической коммуникации. Электоральная коммуникация. Модели политической коммуникации. Маркетинговые и немаркетинговые коммуникации.
10.	Синтетические виды коммуникации	Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе. Коммуникативные системы кино и телевидения. Мифологическая и художественная коммуникации. Возможности воздействия на аудиторию через синтетические виды коммуникации.
11.	Межкультурная	Понятие межкультурных коммуникаций.

	коммуникация	Социально-психологические сценарии поведения в различных культурах. Основные принципы межкультурной коммуникации.
--	--------------	---

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные этапы развития теории коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание
2.	Методы исследования и анализа коммуникации	Опрос, эссе, тестирование
3.	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Субъекты коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), эссе
4.	Речь как знаковая система вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация. Семиотика	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), тестирование, дискуссия
5.	Формы речевой коммуникации. Устно-речевая и письменно-речевая коммуникация.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), тестирование
6.	Межличностная коммуникация. Коммуникация в малой группе.	Опрос, дискуссия, эссе
7.	Массовая коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация),
8.	Публичная коммуникация.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация),
9.	Политическая коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), дискуссия
10	Синтетические виды	Опрос, информационный проект

	коммуникации	(презентация), эссе, дискуссия
11	Межкультурная коммуникация	Опрос, проблемно-аналитическое задание, информационный проект (презентация), итоговое тестирование

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. Основные понятия теории коммуникации.
2. Основные структурные модели и элементы коммуникативного процесса.
3. Виды коммуникативных знаков. Специфика вербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации.
5. Коммуникативные каналы: понятие, виды и перспектива существования.
6. Виды и уровни коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
8. Понятие конфликта, типология и стратегии поведения.
9. Специфика личностно-ориентированной коммуникации.
10. Статусно-ориентированная коммуникация: основные черты.
11. Виды специализированных коммуникаций.
12. Особенности масс-медиа коммуникаций.
13. Современные коммуникативные технологии.

Типовые проблемно-аналитические задания

1. Определите, к какому виду и уровню относятся следующие формы коммуникации (межличностная, групповая, массовая; микро-, миди-, макро-коммуникация; управление, диалог, подражание).

- Собеседование при приеме на работу
- Совет Директоров
- Совет факультета
- Самодержавие как форма государственного правления
- Просьба родителей показать школьный дневник
- Новичок в студенческой группе
- «Круглый стол»
- Период холодной войны СССР-США
- Дипломатические переговоры
- Армейский приказ
- Советский период в отечественной истории (КПСС у власти)
- Программа «Новости» на TV
- Индивидуальное чтение художественного текста
- Репетиция пьесы в театре
- Просмотр кинофильма в кинотеатре.

2. Вспомните, найдите (в художественной литературе, публицистике) или придумайте примеры, иллюстрирующие возможные коммуникативные барьеры, для каждого (!) этапа коммуникативного процесса (Отправитель→Код.→Канал→Сообщение→Декод.→Получатель)

3. Назовите наиболее эффективные стратегии поведения в следующих конфликтных ситуациях:

- 1). Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- 2) Вы понимаете, что правда - не на вашей стороне.
- 3). Решение проблемы очень важно для обеих сторон в равной степени и никто не хочет от него полностью устраниваться;
- 4) Вы хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- 5) Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, а вы хотите сохранить взаимоотношения и предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять;
- 6) Попытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;
- 7) У вас длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 8) Вы понимаете, что итог гораздо важнее для другой стороны, чем для вас;
- 9) Вы чувствуете, что важнее сохранить добрые взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

Типовые темы исследовательских, информационных, творческих проектов (эссе)

Темы исследовательских проектов

Не предусмотрены

Темы – задания для подготовки информационных проектов(презентаций)

А). Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. *Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.*

Б) На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простым оборудованием. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. *Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.*

В) Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.

Г). *Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию.*

Темы творческих проектов (эссе)

1. Факторы и барьеры коммуникации
2. Специфика коммуникации в малых группах.
3. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.
4. Роль комплимента в общении.

5. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
6. Особенности общения в социальных сетях.
7. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

Типовые тесты:

1. Обведите кружком или напишите номер наиболее правильного ответа:
Наиболее точные названия источника и получателя информации в рамках письменной речевой коммуникации:
 - а) коммуникатор и коммуникант
 - б) адресант и адресат
 - в) коммуникатор и аудитория
 - г) оратор и слушатель
2. Область коммуникативной деятельности человека, в которой происходит сообщение или получение определенной информации:
 - а) канал прохождения информации
 - б) коммуникативная сфера
 - в) социальная сфера
 - г) коммуникативное пространство
3. Сформулировал основные принципы семиотики и ввел в научный оборот название данной науки:
 - а) Ф. де Соссюр
 - б) Ч.Пирс
 - в) Ч.Моррис
 - г) Л.Ельмслев
5. Все, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее, в теории коммуникации называют:
 - а) препятствиями коммуникации
 - б) коммуникативными барьерами
 - в) трудностями коммуникации
 - г) физическими барьерами
6. В PR-коммуникациях целью воздействия является:
 - а) толпа людей
 - б) массовая аудитория
 - в) изменение общественного мнения
 - г) СМИ
7. Дополнить
Перечень функций коммуникации, вытекающих из модели Р.О. Якобсона:
 - а) метаязыковая;
 - б) поэтическая;
 - в) эмотивная;
 - г) конативная;
 - д) _____.
8. Установить соответствие:
Сферы общения:
 - 1) научная
 - 2) официально-деловая
 - 3) общественно-политическая
 - 4) литературно-художественнаяЖанры письменной речи:
 - а) распiska, инструкция

- б) роман, стихотворение
- в) письмо в редакцию, очерк
- г) реферат, резюме

9. Обведите кружком или напишите номер правильного ответа:

Наука о пространстве коммуникации, его структуре и функциях:

- а) такесика
- б) паралингвистика
- в) проксемика
- г) кинесика

10. Если инициатором PR-процесса является благотворительный фонд или общество защиты прав детей, то речь идет о разновидности PR, которая называется:

- а) социальный PR
- б) кризисный PR
- в) политический PR
- г) бизнес-PR

Типовые темы дискуссий (в формате круглого стола, диспута, мини-конференции и т.п.)

1. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
2. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
4. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
5. Анализ и устранение барьеров в деловых коммуникациях

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1.Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе,

последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать

и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация)

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания- при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано,

использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Основная учебная литература

1. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81642.html>

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>

3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> .

2. Бердников, И. П. PR-коммуникации : практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. 6.Стрижова. — 3-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03207-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83123.html>

8.3 Периодические издания

1. Вопросы управления <http://www.iprbookshop.ru/87622.html>

2. Ars administrandi. Искусство управления <http://www.iprbookshop.ru/11588.html>

3. Вестник Российского нового университета. Серия Экономика и управление <http://www.iprbookshop.ru/26393.html>

4. Экономика и современный менеджмент: теория и практика

<http://www.iprbookshop.ru/48512.html>

5. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент

<http://www.iprbookshop.ru/59554.html>

6. Вестник Московской государственной академии делового администрирования

<http://www.iprbookshop.ru/10314.html>

7. Менеджмент и администрирование <http://www.iprbookshop.ru/45521.html>

8. Креативная экономика и социальные инновации

<http://www.iprbookshop.ru/50914.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

10. www.iprbookshop.ru

11. www.zipsites.ru – бесплатная электронная Интернет библиотека.

12. www.elibrary.ru – бесплатная электронная Интернет библиотека.

13. www.big.library.info – большая электронная библиотека.

14. КонсультантПлюс

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;

- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов;

- выполнение самостоятельных практических работ;

- подготовка к экзаменам непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену должна проводиться систематически, в течение всего семестра.

2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Антивирус NOD32.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного

производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Антивирус NOD32.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские(практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение проектов, презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *ролевая игра*
- *дискуссия*

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и

прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Государственное и муниципальное управление
<i>Код</i>	38.03.04
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление крупными городами
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2023

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные	-	ПК-18

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. УК-4.3 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
ПК-18	Способен вести деловые переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации по различным вопросам в сфере государственного и муниципального управления с целью согласования взаимных интересов участников проекта	ПК-18.1 Организует и ведет деловые переговоры, совещания ПК-18.2 Осуществляет деловую переписку и поддерживает электронные коммуникации по различным профессиональным вопросам

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - виды и структуру коммуникаций; - современные коммуникационные технологии организации; - этапы коммуникативного процесса; - современные информационно-коммуникационные технологии, применяемые при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловую коммуникацию; - использовать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловой коммуникации; - навыками использования вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнёрами; - навыками применения информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач
	ПК-18		
	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - особенности современного информационного поля делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и вести деловые переговоры, совещания; - осуществлять деловую переписку; - поддерживать электронные коммуникации по различным профессиональным вопросам - применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками ведения деловых переговоров; - навыками осуществления деловой переписки; - навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности.

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценив ания	Индикатор ы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов:

Типовые вопросы

1. Основные понятия теории коммуникации.
2. Основные структурные модели и элементы коммуникативного процесса.
3. Виды коммуникативных знаков. Специфика вербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации.
5. Коммуникативные каналы: понятие, виды и перспектива существования.
6. Виды и уровни коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
8. Понятие конфликта, типология и стратегии поведения.
9. Специфика личностно-ориентированной коммуникации.

10. Статусно-ориентированная коммуникация: основные черты.
11. Виды специализированных коммуникаций.
12. Особенности масс-медиа коммуникаций.
13. Современные коммуникативные технологии.

Типовые тестовые задания

Тест

1. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
 - А) эмпатия
 - Б) идентификация
 - В) установка**
 - Г) проекция

2. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...
 - А) конформность**
 - Б) заражение
 - В) мода
 - Г) убеждение

3. Процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это
 - А) общение**
 - Б) диалог
 - Б) полилог
 - В) коммуникация

4. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения — это...
 - А) кинесика
 - Б) паралингвистика
 - В) экстралингвистика
 - Г) проксемика**

5. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех — это....
 - А) кинесика
 - Б) паралингвистика
 - В) экстралингвистика**
 - Г) такесика

6. Метод исследования коммуникации, позволяющий определить намерения высказывающегося, интенции говорящего – это
 - А) интент-анализ**
 - Б) контент-анализ
 - В) наблюдение
 - Г) интервью

7. Межличностной коммуникацией называют:
- А) взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам;
 - Б) коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся между отдельными людьми;**
 - В) коммуникацию, в которой принимает участие трое и более людей;
 - Г) коммуникацию, осуществляемую личностью с самой собой («размышления вслух или «про себя», «внутренний монолог»).
8. Массовой коммуникацией можно называть:
- А) взаимодействие с организовано большим количеством людей, имеющим сходный коммуникативных уровень;
 - Б) взаимодействие с организовано большим количеством людей, имеющим сходный коммуникативных уровень, и с использованием технических средств;**
 - В) коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между специально организованной группой и отдельным человеком, группой и группой;
 - Г) коммуникацию, направленную на внутреннюю или внешнюю среду организации.
9. Какое из приведенный понятий более обобщенное?
- А) социальная коммуникация**
 - Б) межличностная коммуникация
 - В) интраперсональная коммуникация
 - Г) групповая коммуникация
10. С точки зрения теории коммуникации люди, на суждения которых ориентируется их постоянное окружение, это
- А) референтная группа**
 - Б) специалисты в сфере PR
 - В) лидеры мнений
 - Г) фокус-группа
11. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:
- А) способах кодирования информации**
 - Б) каналах связи
 - В) целях передачи информации
 - Г) ценностно-смысловом выражении
12. Модель коммуникационного процесса, разработанная Шенноном и Уивером, называется....
- А) ментальная
 - Б) лингвистическая
 - В) математическая**
 - Г) психо-социальная
13. Среди перечисленных ученых основоположником семиотики является...
- А) Лазарсфельд
 - Б) Пирс**
 - В) Ясперс
 - Г) Шеннон

14. Метод исследования коммуникации, при котором происходит перевод текстовой информации в количественные показатели – это
- А) **метод контент-анализа**
 - Б) метод построения математической модели
 - В) метод интент-анализа
 - Г) метод сравнительного анализа
15. Вид коммуникации, который не принято выделять в теоретическом анализе:
- А) социальная коммуникация
 - Б) межличностная коммуникация
 - В) **индивидуальная коммуникация**
 - Г) групповая коммуникация
16. Кто из ученых имеет отношение к исследованию коммуникации с психологической точки зрения?
- А) Пирс
 - Б) Лазарсфельд
 - В) Г. Гадамер
 - Г) **К. Юнг**
17. Какая функция средств массовой коммуникации может быть определена как «передача наследия»:
- А) информационная
 - Б) регулирующая
 - В) **культурная**
 - Г) мобилизующая
18. Социальная коммуникация – это:
- А) связь любых материальных объектов
 - Б) **связь любых социальных субъектов**
 - В) связь учреждений, организаций
 - Г) социально-психологическая связь
19. Какая потребность организации не относится к коммуникативным:
- А) в информации о ситуации, в которой действует организация
 - Б) в обратной связи
 - В) **в сохранении нормы прибыли**
 - Г) в достижении известности
20. Передача в процессе коммуникации ценностей и норм деятельности – это...
- А) когнитивный аспект коммуникации
 - Б) эмотивный аспект коммуникации
 - В) **аксиологический аспект коммуникации**
 - Г) психологический аспект коммуникации
21. Массовая информация – это...
- А) информация, которая рождается в массовой аудитории
 - Б) информация, которая потребляется массовой аудиторией
 - В) информация, которая распространяется по массовым каналам
 - Г) **все вышеперечисленное**

22. Какая функция средств массовой коммуникации может быть определена как «координация подсистем общества»?
- А) информационная
 - Б) регулирующая**
 - В) культурная
 - Г) развлекательная
23. Механистический подход к коммуникации подразумевает:
- А) однонаправленный процесс кодирования и передачи информации от источника получателю**
 - Б) совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий взгляд на вещи
 - В) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
 - Г) жестко детерминированная связь между адресатом и адресантом
24. Деятельностный подход к коммуникации подразумевает:
- А) однонаправленный процесс кодирования и передачи информации от источника получателю
 - Б) совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий взгляд на вещи**
 - В) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
 - Г) жестко детерминированная связь между адресатом и адресантом
25. Какая форма коммуникационной деятельности в обществе может быть определена как «целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации»?
- А) общение
 - Б) управление**
 - В) подражание
 - Г) суггестия
26. Исследователи выделяют в процессе общения следующие составляющие. Какой пункт в этом перечислении назван ошибочно?
- А) коммуникационная
 - Б) интерактивная
 - В) селективная**
 - Г) перцептивная
27. Древние люди, обладавшие более развитыми коммуникативными навыками:
- А) кроманьонец
 - Б) питекантроп
 - В) синантроп**
 - Г) неандерталец
28. Автором деятельностной теории происхождения языка является:
- А) Аристотель
 - Б) Ж. Ж. Руссо**
 - В) Ф. Энгельс
 - Г) П. Гольбах
29. По какому критерию коммуникация классифицируется на межличностную, групповую и массовую?

А) по способу установления и поддержания контакта

Б) по составу участников

В) по степени организованности

Г) по используемым знаковым системам

30. Отличительные коммуникативные особенности диады:

А) субъективность

Б) взаимные чувства и пристрастия как основа существования

В) эквивалентность коммуникативного обмена

Г) все вышеперечисленное

31. Что из перечисленного не относится к видам централизованных коммуникативных структур в малых группах?

А) фронтальная

Б) радиальная

В) круговая

Г) иерархическая

32. Средства массовой коммуникации – это:

А) специальные каналы, благодаря которым происходит распространение информационных сообщений на большие территории

Б) технические средства фиксации, копирования, тиражирования текстов и системного распространения больших объемов информации, адресованной массовой аудитории

В) технические службы, обеспечивающие передачу и прием сообщений

33. Каков основной недостаток модели коммуникативного процесса, предложенной Г. Лассуэллом?

А) она абстрагируется от смысла передаваемой информации

Б) она «монологична», не учитывает обратной связи

В) она не учитывает, что переданное и принятое адресатом сообщения не совпадают

34. Средство коммуникации – это...

А) способ кодирования сообщений

Б) специальный маршрут или технология, используемая для доставки сообщения получателю

В) специальный канал, благодаря которому происходит распространение информационных сообщений на большие территории

35. Наиболее эффективным среди перечисленных каналов коммуникации считается:

А) письмо

Б) разговор «лицом к лицу»

В) новости в печатных СМИ

Г) выступление перед большой аудиторией

36. Каких барьеров при передаче информации не возникает:

А) технических

Б) психологических

В) гуманитарных

Г) языковых

37. Кредитный коммуникатор – это:

- А) заслуживающий доверия эксперт, к мнению которого прислушивается публика**
- Б) коммуникатор, выступающий перед публикой впервые (аудитория оказывает ему кредит доверия)
- В) внешне привлекательный коммуникатор
- Г) лидер мнений

38. Знаковая система – это...

- А) совокупность знаков, которая служит для обмена информацией между двумя другими материальными системами**
- Б) совокупность знаков, которая нацелена на установление связи между людьми
- В) совокупность знаков, имеющая значение только в обществе

39. Основные принципы семиотики сформулировал:

- А) Ч. Пирс**
- Б) У. Шеннон
- В) Г. Маклюэн
- Г) Г. Лазерсфельд

40. В перечне разделов семиотики найдите лишний раздел.

- А) семантика
- Б) синтактика
- В) прагматика
- Г) орфография**

41. Арбитrarность знака – это...

- А) его принципиальная немотивированность**
- Б) его принципиальная мотивированность
- В) соответствие формы содержанию

42. Иконические знаки:

- А) имеют естественное сходство с обозначаемым объектом, хотя и достаточно условное**
- Б) указывают на объект
- В) условны, не связаны с объектом, метафоричны, замещают обозначаемый объект в высказывании и мысли (слова, символы-аллегории)

43. Индексальные знаки:

- А) имеют естественное сходство с обозначаемым объектом, хотя и достаточно условное
- Б) указывают на объект**
- В) условны, не связаны с объектом, метафоричны, замещают обозначаемый объект в высказывании и мысли (слова, символы-аллегории)

44. Символы:

- А) имеют естественное сходство с обозначаемым объектом, хотя и достаточно условное
- Б) указывают на объект
- В) условны, не связаны с объектом, метафоричны, замещают обозначаемый объект в высказывании и мысли (слова, символы-аллегории)**

45. Семантика изучает:

- А) значение единиц языка (слов)**
- Б) объективные законы устройства знаковых систем
- В) соотношение знаковых систем и использующих их индивидов

46. Синтактика изучает:

А) значение единиц языка (слов)

Б) объективные законы устройства знаковых систем

В) соотношение знаковых систем и использующих их индивидов

47. Прагматика изучает:

А) значение единиц языка (слов)

Б) объективные законы устройства знаковых систем

В) соотношение знаковых систем и использующих их индивидов

48. Единицами вербальной коммуникации являются:

А) высказывание

Б) дискурс

В) высказывание и дискурс

Г) ни одно из перечисленных понятий

49. Дискурс можно условно обозначить с помощью формулы:

А) речь + мысль

Б) речь + действие

В) речь + реакция коммуниканта

50. С каким утверждением Вы согласны:

А) К вербальным средствам коммуникации относятся устная и письменная речь

Б) К вербальным средствам коммуникации относятся устная и письменная речь, чтение, говорение

В) К вербальным средствам коммуникации относятся устная речь, и говорение

51. Невербальные сообщения могут быть закодированы с помощью:

А) использования материальных предметов, имеющих символическое значение

Б) звукового оформления речи

В) определенным образом оформленного пространства

52. Какая из перечисленных характеристик относится к невербальной коммуникации:

А) Обмен сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации с людьми

Б) Обмен сообщениями, которые могут существовать без передающего их человека, позволяют информировать об отсутствующих предметах и явлениях

В) произвольная коммуникация преобладает над произвольной

53. Какая из перечисленных характеристик относится к вербальной коммуникации:

А) высказывания достаточно осознанны, их легче подвергать анализу

Б) произвольная коммуникация преобладает над произвольной

В) составные элементы сообщения трудно разложимы на отдельные единицы

54. Какая из перечисленных характеристик относится к массовой коммуникации:

А) опосредованность общения техническими средствами

Б) непосредственный контакт в общении

В) общение в основном отдельных индивидов

55. Какая из перечисленных характеристик относится к межличностной коммуникации?

А) массовость, публичность

Б) социальная актуальность

В) приватность

56. К элементам групповой психологии не относится:
А) групповые потребности
Б) групповые интересы
В) групповые настроения
Г) **групповой менталитет**
57. Механизм, который помогает группе приобрести черты психологической общности
А) социальный контекст
Б) взаимодействие массы и личности
В) **социальная идентичность**
58. Групповые цели определяются ...
А) совокупностью целей каждого члена группы
Б) **социальной организацией, в которую включена малая группа**
В) внешней средой
Г) процессом принятия группового решения
59. Механизм познания и понимания людьми друг друга:
А) аттракция
Б) атрибуция
В) **идентификация**
60. Конформизм означает:
А) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
Б) **отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления**
В) полное отрицание группы, ее норм и мнений
61. К функциям общения не относится:
А) манипулятивная
Б) прагматическая
В) формирующая
Г) **диалогическая**
62. Формальные группы – это группы, к которых...
А) **поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации**
Б) нечетко выражена цель совместной деятельности
В) ценности группы играют в жизни личности роль эталона
Г) низкая зависимость от традиций
63. Коммуникативный барьер – это...
А) **психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению**
Б) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми
В) процесс, включающий в себя выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
Г) процесс, включающий в себя восприятие и понимание другого человека

64. Характеристики формального лидера:
А) **имеет поддержку в виде делегированных ему официальных полномочий**
Б) вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность
В) выдвигается за счет своих способностей оказывать влияние на других и благодаря своим деловым и личным качествам
65. Социальную перцепцию определяют как...
А) процесс, включающий в себя выработку единой стратегии взаимодействия
Б) **восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков**
В) речь, которая дополняется не только экспрессивными реакциями поведения, но и его семантикой, т.е. смыслом поступков
Г) обмен информацией
66. Нонконформизм – это...
А) полное отрицание группы, ее норм и мнений
Б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
В) **устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе**
67. Научное направление, логической сердцевиной которого стало изучение коммуникативных неудач и их последствий в ситуациях межкультурного общения сформировалось:
А) **70–х гг. XX века**
Б) в 60 -х гг. XX века
В) в 70 – х гг. XIX века
Г) в 90- х гг. XX века
68. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
А) **различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп.**
Б) язык, кухня, традиции
В) внешность
Г) диалект
69. Эмпатия – это:
А) **способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание.**
Б) процесс усвоения человеком культурных знаний ценностей, норм поведения и навыков.
В) терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, обычаям, культуре.
Г) процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры.
70. Межкультурная коммуникация как самостоятельное направление в лингвистике развилось, прежде всего:
А) в Казахстане
Б) в странах СНГ
В) в СССР
Г) **в Соединенных Штатах Америки и странах Западной Европы.**
71. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

А) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.

Б) юмор, произношение

В) кухня, дистанция, внешность

Г) акцент, диалект, использование сленга

72. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом - это

А) культурная идентичность

Б) эмпатия

В) социальная норма

Г) инкультурация

73. Чем был вызван исследовательский интерес к проблемам общения в 1990-е годы?

А) созданием Института службы за границей

Б) разработкой программы экономической помощи развивающимся странам

В) появился культурологический интерес к процессу общения

Г) мощным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире

74. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

А) традиция

Б) нравы

В) обычаи

Г) закон

75. Тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.

А) такесика

Б) эмпатия

В) толерантность

Г) сензитивность

76. Тип общения, при котором партнеров по общению объединяют интересы дела, совместная деятельность:

А) дистанционный стиль общения

Б) дружеский стиль общения

В) требовательный стиль общения

Г) деловой стиль общения

77. Фрустрация – это:

А) психологическое состояние, возникающее в ситуации разочарования; гнетущая тревога, чувство напряженности, безысходности

Б) отсутствие патриотизма

В) боязнь контактировать с людьми

Г) способность выразить симпатию к чему-либо

78. Тип коммуникации, при котором происходит взаимодействие, проверка понимания:

А) ритуальная

Б) монологическая

В) диалогическая

79. Функция языка, обеспечивающая отражение, фиксацию, сохранение в языковых единицах информации о постигнутой действительности:
- А) интегрирующая
 - Б) куммулятивная**
 - В) рефлексивная
 - Г) перцептивная
80. Направление межкультурной коммуникации, выявляющее ценностные установки и стереотипы, проявляющиеся в поведении людей:
- А) Социология
 - Б) Психология**
 - В) лингвистика
81. Процесс, в ходе которого этносы или отделившиеся от них небольшие группы, оказавшись в неэтнической среде, воспринимают язык и культуру другого этноса, постепенно сливаются и причисляют себя к нему:
- А) консолидация межэтническая
 - Б) фиксация этногенетическая
 - В) ассимиляция этническая**
 - Г) ассимиляция этноязычная
82. Процесс приобретения одним народом тех или иных форм культуры другого народа, происходящий в результате их общения – это ...
- А) аккультурация**
 - Б) аккомодация
 - В) ассимиляция
 - Г) преемственность
83. Процесс передачи информации – идей, представлений, мнений, оценок, знаний, чувств и т.п. – от индивида к индивиду, от группы к группе ...
- А) глобализация
 - Б) культурная коммуникация**
 - В) модернизация
 - Г) преемственность
84. Результат погружения в незнакомую культуру неподготовленного посетителя.
- А) культурный взрыв
 - Б) культурный коллапс
 - В) культурный шок**
 - Г) культурная революция
85. Кинесика — это коммуникация...
- А) с помощью взглядов
 - Б) с помощью поз и телодвижений**
 - В) с помощью паравербальных средств
 - Г) с помощью вербальных средств
86. Отметьте неверное утверждение:
- А) Различия между фоновыми знаниями представителей разных культур могут стать причиной коммуникативных сбоев
 - Б) Общение более эффективно, если коммуниканты знают, что являются представителями разных культур.**
 - В) Цель общения не влияет на его результаты
 - Г) Межкультурная трансформация требует осознания культурных различий.

87. Владение комплексом знаний о родной и другой культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с другими людьми называется:
- А) межкультурной компетенцией
 - Б) коммуникативной компетенцией**
 - В) языковой компетенцией
88. Межкультурная трансформация требует:
- А) полного билингвизма
 - Б) вхождения в новую культуру в детском возрасте
 - В) осознания межкультурных различий и знакомства со способами их преодоления.**
89. К высококонтекстуальным культурам относят культуру:
- А) Италии;
 - Б) Германии;
 - В) США;**
 - Г) России.
90. Барьеры коммуникации это:
- А) Помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом, препятствующие адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе осуществления коммуникативных связей.**
 - Б) Препятствия, возникающие при применении системного подхода к формированию и изучению моделей коммуникации.
 - В) Это помехи, мешающие осуществлению информационного процесса в социокультурном контексте.
 - Г) Это помехи, препятствующие нарушению социальных закономерностей во взаимодействии между коммуникатором и реципиентом.
91. Какое из суждений о массовой информации является наиболее правильным?
- А) Массовая информация — это политическая информация, которая раздражает “простое население”, поскольку в средствах массовой информации сплошная ложь.
 - Б) Потоки информации, циркулирующие в обществе и обслуживающие различные социальные организации представляют собой массовую информацию.
 - В) Массовая информация является видом социальной информации, которым пользуется послушная масса людей.
 - Г) массовая информация является видом социальной информации, которым пользуется большая по величине масса людей как на этапе ее производства, так и на этапах распространения и потребления.**
92. Средства массовой информации (СМИ) являются:
- А) Инструментом массовой обработки мнения населения в пользу наиболее богатых слоев населения
 - Б) Средствами, посредством которых актуальная информация доносится до большинства населения.**
 - В) Массовым средством хранения информации на бумажном или электронном носителе.
 - Г) Разновидностью средств массовой коммуникации, назначение которых собирать массовую информацию.
93. Кто из указанных ученых разрабатывал марксистскую традицию анализа массовой коммуникации:

- А) Ч. Кули;
- Б) А. Грамши;**
- В) У. Липпман;
- Г) Г. Лассуэлл.

94. Кто из указанных ученых обосновал концепцию двухступенчатой модели коммуникации:

- А) Г. Лассуэлл;
- Б) Р. Мертон;
- В) П. Лазарсфельд;**
- Г) Б. Берельсон;

95. Сущностью медиа-ориентированного подхода в изучении массовой коммуникации является:

- А) Изучение массовой коммуникации в контексте существующих в обществе идей, ценностей, представлений.
- Б) Массовая коммуникация в обществе относительно автономна и является источником социальных изменений. Определяющими факторами при этом считаются технологические возможности массовой коммуникации, либо особенности ее содержания.
- В) Традиция анализа массовой коммуникации, исходящая из изучения структуры отношений собственности, особенностях реализации рыночных отношений в сфере массовой коммуникации.**
- Г) Особенности массово-коммуникативных процессов предопределяются процессами более общего порядка, в частности сферами политики и экономики.

96. Социальная коммуникация:

- А) процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств**
- Б) сообщения в СМИ
- В) инженерные пути сообщения

97. Реклама не относится к:

- А) массовой коммуникации
- Б) интегрированным маркетинговым коммуникациям
- В) аутокоммуникации**

98. К коммуникационным революциям относится изобретение:

- А) колеса
- Б) книгопечатания**
- В) лазерного оружия

99. К механизмам перцепции в межличностной коммуникации не относится:

- А) эмпатия
- Б) мифологизация**
- В) стереотипизация

100. «Теорию социального обмена» предложил:

- А) Черри
- Б) Хоманс**
- В) Спенсер

Типовые темы исследовательских, информационных, творческих проектов (эссе)

Темы – задания для подготовки информационных проектов(презентаций)

А). Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. *Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.*

Б) На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простым оборудованием. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. *Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.*

В) Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.

Г). *Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию.*

Темы творческих проектов (эссе)

9. Факторы и барьеры коммуникации
10. Специфика коммуникации в малых группах.
11. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.
12. Роль комплимента в общении.
13. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
14. Особенности общения в социальных сетях.
15. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

Проблемно-аналитические задания

1. Определите, к какому **виду и уровню** относятся следующие формы коммуникации (межличностная, групповая, массовая; микро-, миди-, макрокоммуникация; управление, диалог, подражание).

- Собеседование при приеме на работу
- Совет Директоров
- Совет факультета
- Самодержавие как форма государственного правления
- Просьба родителей показать школьный дневник
- Новичок в студенческой группе
- «Круглый стол»
- Период холодной войны СССР-США
- Дипломатические переговоры
- Армейский приказ
- Советский период в отечественной истории (КПСС у власти)
- Программа «Новости» на TV

- Индивидуальное чтение художественного текста
- Репетиция пьесы в театре
- Просмотр кинофильма в кинотеатре.

2. Вспомните, найдите (в художественной литературе, публицистике) или придумайте примеры, иллюстрирующие возможные **коммуникативные барьеры**, для каждого (!) этапа коммуникативного процесса (Отправитель→Код.→Канал→Сообщение→Декод. →Получатель)

3. Назовите наиболее эффективные стратегии поведения в следующих конфликтных ситуациях:

- 1) Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- 2) Вы понимаете, что правда не на вашей стороне.
- 3). Решение проблемы очень важно для обеих сторон в равной степени и никто не хочет от него полностью уклониться;
- 4) Вы хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- 5) Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, а вы хотите сохранить взаимоотношения и предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять;
- 6) Попытка решить проблему немедленно опасна, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;
- 7) У вас длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 8) Вы понимаете, что итог гораздо важнее для другой стороны, чем для вас;
- 9) Вы чувствуете, что важнее сохранить добрые взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации:

1. Коммуникация и общество. ТК как наука и дисциплина. Предмет и задачи теории коммуникации.
2. Основные понятия и законы теории коммуникации.
3. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация. Письменность. Книгопечатание.
4. Истоки теории коммуникации и основные этапы развития: Античность, Средневековье, Новое время, Современность.
5. Теории массовой коммуникации, общая характеристика.
6. Теория «волшебной пули». Двуступенчатая модель коммуникации Лазарсфельда. Теория информационных барьеров К.Левина.
7. Теория «спирали молчания» Ноэль-Нойман. Теория диффузии инноваций Э.Роджерса.
8. Массовое общество: специфика, роль масс, роль СМИ. Теории массового общества.
9. Теории информационного общества.
10. Структурные модели коммуникации (К. Шеннон, Н. Винер). Структура Лассуэлла.
11. Основные элементы коммуникативного процесса. Коммуникатор.
12. Семиотика. Характеристика семиотической коммуникации. Синтактика. Семантика. Прагматика.
13. Язык и речь. Функции речи. Знак (структура знака) и значение.
14. Процесс коммуникации. Элементы коммуникативного процесса.
15. Эффективность коммуникации. Барьеры коммуникативного процесса.
16. Речевые акты. Локутивный, иллюкутивный, перлокутивный. Высказывание, намерение, ответ.
17. Межличностная коммуникация и ее психологические особенности. Принципы

межличностной коммуникации.

18. Речевая коммуникация. Формы коммуникации. Диалог. Монолог.
19. Речевой акт и речевое поведение. Теория Дж. Остина. Коммуникативное действие.
20. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Межличностная коммуникация. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Эмпатия. Рефлексия.
22. Реализация синтеза речевых умений разных видов в учебно-научной и профессиональной коммуникации. Коммуникативная компетенция.
23. Свойства, виды и функции устноречевой коммуникации.
24. Письменноречевая коммуникация. Навыки и умения письма и чтения.
25. Деловая коммуникация. Деловое письмо.
26. Коммуникация в группе. Понятие группы, роли и статуса.
27. Общие принципы и функции массовой коммуникации. Природа массовой информации. Структура и функции массовой коммуникации.
28. Массовая аудитория, масса, толпа. Средства передачи массовой информации.
29. Профессиональные коммуникации. Коммуникация в сфере рекламы и связей с общественностью.
30. Межкультурные и международные коммуникации.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированной оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами,

находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.