Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра национальной и региональной экономики



УТВЕРЖДАЮ
проректор
_____ П.А. Машаров
«29» марта 2024 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ»

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки	Государственное и муниципальное управление
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины **«Управление коммуникациями»** для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль: Государственное и муниципальное управление), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «13» августа 2020 г. № 1016 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 г. № 245, в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:
доцент кафедры национальной и региональной экономики, канд. экон. наук, доцент — В. В. Капыльцова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры национальной и региональной экономики
Протокол от 26.03.2024 г. № 8а

Заведующий кафедрой — Е. Г. Кошелева

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
28.03.2024 г. — Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета
Протокол от 27.03.2024 г. № 7
Председатель — Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной образовательной программы,
канд. экон. наук, доцент
26.03.2024 г. — Е. Г. Кошелева

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы бакалавриата: «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии и инструменты программирования в управлении», «Введение в профессиональную деятельность», «Теория управления», «Основы государственного и муниципального управления», «Теория организации», «Социология», «Психология», «Менеджмент», «Документационное обеспечение управления», «Управление человеческими ресурсами».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

«Государственная и муниципальная служба», «Управление общественными отношениями», «Основы GR-менеджмента», выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль: Государственное и муниципальное управление)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.Б.М5.6 «Управление коммуникациями»
Часть образовательной программы	Базовая (обязательная) часть
Количество зачетных единиц / всего часов	3 / 108

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	Форма контроля
Очная	3	5	34	0	34	40	108	зачет
Очно-заочная	3	5	10	0	10	88	108	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего бакалавра в сфере государственного и муниципального управления системы знаний, умений, навыков и компетенций в области деловой и публичной коммуникации, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Компетенции

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

ПК-1. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; владеет навыками документационного обеспечения управления организацией.

Индикаторы компетенций

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**УК-4.5.** Понимает основы теории коммуникации, сущность и содержание коммуникационного процесса при взаимодействии с партнерами	**УК-4.5.1.** *Знает* и *понимает* понятийно-категориальный теоретический и инструментальный аппарат теории управления коммуникациями
		УК-4.5.2. *Знает* основные формы, методы и средства вербальных и невербальных коммуникаций
		УК-4.5.3. *Знает* нормы устной речи, принятые в профессиональной среде
		УК-4.5.4. *Умеет* организовывать эффективный коммуникационный процесс при взаимодействии с партнерами
		УК-4.5.5. *Умеет* определять и анализировать причины коммуникативных неудач в коммуникационном процессе при взаимодействии с партнерами
	УК-4.6. Демонстрирует способность вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном (-ых) языках	**УК-4.6.1.** *Знает* нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде
		УК-4.6.2. *Знает* основные формы письменной речи, принятые в профессиональной среде
		УК-4.6.3. *Умеет* выявлять факторы, влияющие на выбор видов и форм письменной коммуникации
		УК-4.6.4. *Умеет* вести деловую переписку на государственном языке РФ
		УК-4.6.5. *Владеет* культурой делового письма, приятой в профессиональной среде
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой	**ОПК-7.1.** Демонстрирует способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в объеме, необходимом для успешного решения задач профессиональной деятельности	**ОПК-7.1.1.** *Знает* сущность, содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса
		ОПК-7.1.2. *Умеет* выявлять и анализировать взаимосвязи между субъектами коммуникационного процесса при решении профессиональных задач
		ОПК-7.1.3. *Знает* основы, принципы построения и понимает содержание внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
		ОПК-7.1.4. *Владеет* формами, методами и средствами вербальных и невербальных

информации		коммуникаций, необходимыми при осуществлении внутриорганизационных и межведомственных взаимодействий
		ОПК-7.1.5. *Владеет* навыками построения и поддержания внутриорганизационных и межведомственных взаимодействий
	ОПК-7.2. Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	**ОПК-7.2.1.** *Знает* и *понимает* основы организации процесса взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
		ОПК-7.2.2. *Знает* виды и формы осуществления деловых коммуникаций при взаимодействии органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
		ОПК-7.2.3. *Умеет* корректно использовать методы и средства вербальных и невербальных коммуникаций при организации процесса взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
		ОПК-7.2.4. *Владеет* навыками построения эффективного коммуникационного процесса при организации процесса взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
ПК-1. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; владеет навыками документационного обеспечения управления организацией	**ПК-1.1.** Демонстрирует способность осуществлять организационное и информационное обеспечение деятельности при решении задач профессиональной деятельности	**ПК-1.1.1.** *Знает* основы организации и понимает правила взаимодействия при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.1.2. *Знает* нормы и понимает правила организации деловых коммуникаций при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.1.3. *Знает* нормы и понимает правила организации публичных коммуникаций при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.1.4. *Умеет* использовать формы, методы и средства вербальных и невербальных коммуникаций при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
	ПК-1.2. Демонстрирует способность анализировать организационное и информационное обеспечение деятельности при решении задач	**ПК-1.2.1.** *Знает* и *выявляет* факторы, влияющие на эффективность коммуникационного процесса при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.2.2. *Знает* и *выявляет* барьеры, снижающие эффективность коммуникационного процесса при осуществлении организационного и

	профессиональной деятельности	информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.2.3. *Умеет* противодействовать основным трудностям в развитии коммуникационного процесса при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности
		ПК-1.2.4. *Умеет* определять пути улучшения системы коммуникаций при осуществлении организационного и информационного обеспечения деятельности

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями	
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	1. Сущность и содержание понятия «коммуникация». 2. Объект и предмет теории коммуникации.
Тема 2. Коммуникационный процесс	1. Сущность и элементы коммуникационного процесса. 2. Этапы коммуникационного процесса. 3. Обратная связь и коммуникативные барьеры.
Тема 3. Коммуникации в организации	1. Сущность, виды и общая характеристика организации. 2. Внутренняя и внешняя среда организации как открытой системы. 3. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4. Основные трудности в развитии коммуникаций в современной организации. 5. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации.
Тема 4. Общение и коммуникация	1. Сущность и содержание процесса общения. 2. Виды и формы общения. 3. Общение и коммуникация: сходства и различия.
Тема 5. Типы и виды социальной коммуникации	1. Сущность и содержание социальной коммуникации. 2. Типы, виды и уровни социальной коммуникации.
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	1. Виды вербальных коммуникаций и средств. 2. Устная и письменная речь. 3. Слушание и чтение.
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	1. Невербальные коммуникации: сущность, факторы, средства. 2. Системы невербальных коммуникаций. 3. Типы и особенности невербальных коммуникаций.
Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями	
Тема 8. Манипуляции в общении	1. Сущность и основные группы манипуляций. 2. Правила нейтрализации манипуляций. 3. Приемы, стимулирующие коммуникации и создание доверительных отношений.
Тема 9. Деловые коммуникации	1. Сущность, содержание и функции деловых коммуникаций. 2. Основные формы деловых коммуникаций.
Тема 10. Дистанционное общение	1. Этические нормы телефонного разговора. 2. Культура делового письма.

Тема 11. Этикет делового человека	1. Этикет и имидж делового человека. 2. Визитная карточка. 3. Этикет приветствий и представлений. 4. Внешний облик делового человека. 5. Внешний облик деловой женщины.
Тема 12. Этикет деловых отношений	1. Поведение в общественных местах. 2. Этикет деловых приемов. 3. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 4. Искусство комплимента. 5. Правила вручения подарков.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 3, семестр – 5

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями					
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	2	0	2	2	6
Тема 2. Коммуникационный процесс	2	0	2	2	6
Тема 3. Коммуникации в организации	2	0	2	3	7
Тема 4. Общение и коммуникация	2	0	2	2	6
Тема 5. Типы и виды социальной коммуникации	2	0	2	2	6
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	4	0	4	6	14
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	4	0	4	6	14
Итого по содержательному модулю 1	**18**	**0**	**18**	**23**	**59**
Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями					
Тема 8. Манипуляции в общении	4	0	4	4	12
Тема 9. Деловые коммуникации	6	0	6	6	18
Тема 10. Дистанционное общение	2	0	2	3	7
Тема 11. Этикет делового человека	2	0	2	2	6
Тема 12. Этикет деловых отношений	2	0	2	2	6
Итого по содержательному модулю 2	**16**	**0**	**16**	**17**	**49**
Всего по компоненту ОПОП	**34**	**0**	**34**	**40**	**108**

6.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 3, семестр – 5

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями					
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	1	0	1	4	6
Тема 2. Коммуникационный процесс	1	0	1	4	6
Тема 3. Коммуникации в организации	1	0	1	5	7
Тема 4. Общение и коммуникация	0,5	0	0,5	5	6
Тема 5. Типы и виды социальной коммуникации	0,5	0	0,5	5	6
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	1	0	1	12	14
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	1	0	1	12	14
Итого по содержательному модулю 1	**6**	**0**	**6**	**47**	**59**
Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями					
Тема 8. Манипуляции в общении	1	0	1	10	12
Тема 9. Деловые коммуникации	1	0	1	16	18
Тема 10. Дистанционное общение	1	0	1	5	7
Тема 11. Этикет делового человека	0,5	0	0,5	5	6
Тема 12. Этикет деловых отношений	0,5	0	0,5	5	6

Итого по содержательному модулю 2	**4**	**0**	**4**	**41**	**49**
Всего по компоненту ОПОП	**10**	**0**	**10**	**88**	**108**

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ

1. Сущность и содержание понятия «коммуникация»: основные значения и подходы к определению.
2. Объект и предмет теории коммуникации.
3. Сущность и элементы коммуникационного процесса.
4. Цели и этапы коммуникационного процесса.
5. Обратная связь в и ее роль в коммуникационном процессе. Причины коммуникативных неудач.
6. Шумы (коммуникативные барьеры) в процессе коммуникаций и способы их преодоления.
7. Информация: сущность, типы, способы передачи, функции в управлении.
8. Сущность, виды и общая характеристика организации.
9. Внутренняя среда организации как открытой системы.
10. Внешняя среда организации как открытой системы.
11. Сущность и виды коммуникаций в организации.
12. Основные трудности в развитии коммуникаций в современной организации.
13. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации.
14. Сущность и содержание (основные составляющие) общения.
15. Виды и формы общения.
16. Сущность, содержание и типы социальной коммуникации.
17. Виды и уровни социальной коммуникации.
18. Познавательная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
19. Убеждающая коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
20. Экспрессивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
21. Суггестивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
22. Ритуальная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
23. Понятия «общение» и «коммуникация»: сходства и различия – основные подходы.
24. Вербальные коммуникации: сущность, виды и средства.
25. Речь: сущность, особенности и виды.
26. Принцип кооперации. Максимы Грайса.
27. Принцип вежливости. Максимы Лича.
28. Устная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
29. Письменная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
30. Коммуникативные формы (монолог, диалог, полилог). Спор, полемика, дискуссия: сущность и особенности. Основные способы подтверждения правоты.

31. Слушание: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
32. Основные виды слушания. Роль слушания в коммуникации.
33. Чтение: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
34. Невербальные коммуникации: сущность, виды, средства и факторы.
35. Система невербальных коммуникаций: сущность и элементы.
36. Типы и особенности невербальных коммуникаций.
37. Классификации систем невербальной коммуникации.
38. Система организации времени и пространства. Зоны-дистанции: сущность, виды и характеристика.

СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

1. Манипуляции в коммуникации: сущность и основные характеристики.
2. Организационно-процедурные манипуляции: сущность и основные приемы.
3. Психологические манипуляции: сущность и основные приемы.
4. Логические манипуляции: сущность и основные приемы.
5. Основные признаки и индикаторы манипуляций.
6. Правила нейтрализации манипуляций.
7. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
8. Сущность и содержание деловых коммуникаций.
9. Основные формы деловых коммуникаций: сущность, содержание и отличия.
10. Деловая беседа (разговор): сущность, основная цель, фазы и этапы.
11. Правила подготовки и проведения деловой беседы (разговора).
12. Деловое совещание: сущность, основная цель, этапы.
13. Правила подготовки и проведения делового совещания.
14. Деловые переговоры: сущность, основная цель, стадии и этапы.
15. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
16. Деловые переговоры: принципы, технология и тактика проведения.
17. Основные стили ведения переговоров.
18. Правила подготовки публичного выступления.
19. Пресс-конференция: сущность, структура и особенности проведения.
20. Правила проведения собеседования.
21. Дистанционная форма вербальных коммуникаций.
22. Этические нормы телефонного разговора.
23. Культура делового письма.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Визитная карточка: сущность, виды и функции.
26. Этикет приветствий и представлений.
27. Внешний облик делового человека (мужчины) и особенности внешнего облика деловой женщины.
28. Поведение в общественных местах.
29. Этикет деловых приемов.
30. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
31. Искусство комплимента.
32. Правила вручения подарков.

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Информационное (постиндустриальное) общество как этап развития мировой цивилизации. Основные теории эволюции человечества (цивилизации).

2. Роль информации в современном мире.
3. Становление глобального информационно-коммуникационного пространства. Кризис информации.
4. Телекоммуникации: понятие, сферы, функции, значение в современном мире и роль в становлении глобального информационного пространства.
5. Программы развития телекоммуникаций в развитых странах мира, их цель и значение.
6. Интернет, телевидение, культура.
7. Феномен Интернета и аудиовизуальных средств массовой коммуникации, их роль в современных социокультурных процессах.
8. Коммуникация в животном мире.
9. Технологический прогресс, общественный прогресс и развитие социальных коммуникаций.
10. Становление информационно-коммуникативного общества в современном мире (на примере различных/отдельных стран мира).
11. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в современном мире (на примере различных/отдельных стран мира).
12. Феномен первого впечатления.
13. Вежливость и хорошие манеры.
14. Исторические вехи становления теории коммуникации.
15. Теоретические модели коммуникации: психоаналитическая (З. Фрейд, К. Юнг).
16. Теоретические модели коммуникации: экзистенциалистская (М. Бубер, К. Ясперс).
17. Теоретические модели коммуникации: понимающая (М. Вебер).
18. Теоретические модели коммуникации: футурологическая (Э. Тоффлер).
19. Цели и функции коммуникации.
20. Актуальные проблемы гуманитарно-социальной коммуникологии.

7.3. Темы письменных работ (типы задач)

Модульная контрольная работа № 1 проводится в виде тестирования на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета ФГБОУ ВО «ДонГУ».

Тестирование включает 10 тестовых заданий по темам 1-7.

Время выполнения – 10 минут.

Пример тестового задания приведен ниже.

Модульная контрольная работа № 1

Вариант № n

Задание. Выберите один верный вариант ответа:

1. К элементам коммуникационного процесса не относится:
а) источник;
б) сообщение;
в) заказчик;
г) канал.
2. К вербальным средствам коммуникации относится:
а) имидж;
б) интонация;
в) позы;
г) чтение.
3. К невербальным средствам коммуникации относится:

а) слушание;
б) говорение;
в) пространственная организация среды;
г) чтение.

4. Какой из перечисленных элементов входит в состав доказательства:
а) убеждение;
б) отражение чувств;
в) демонстрация;
г) аттракция.

5. Наиболее эффективным каналом коммуникации (из перечисленных) считается:
а) письмо;
б) разговор «лицом к лицу»;
в) новости в печатных СМИ;
г) выступление перед большой аудиторией.

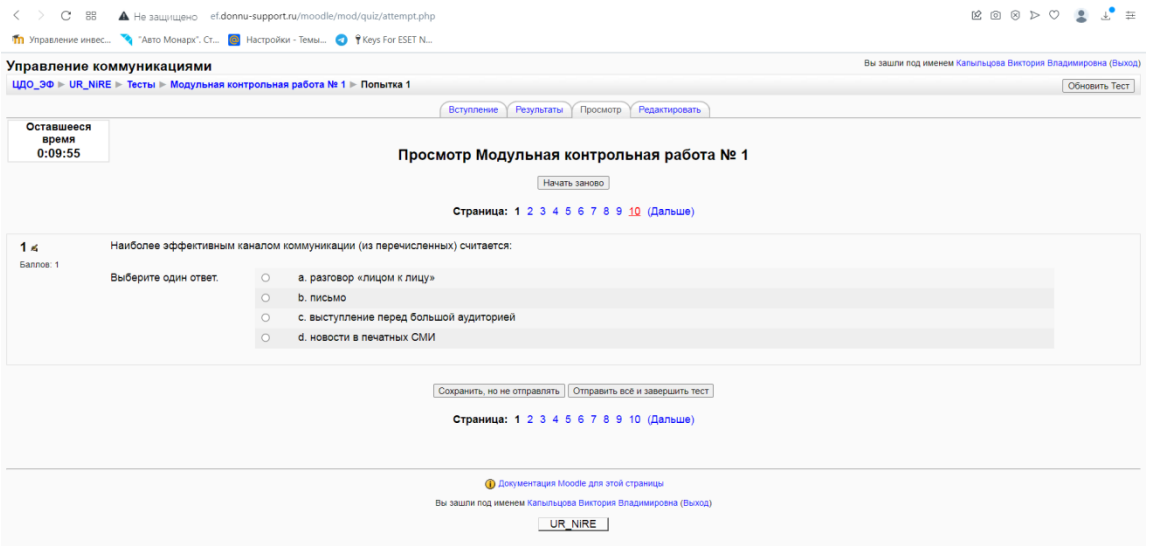
6. Каких барьеров при передаче информации не возникает?:
а) психофизиологических;
б) социальных;
в) гуманитарных;
г) технических.

7. Обратная связь в процессе коммуникации может быть:
а) директивной и недирективной;
б) прямой и косвенной;
в) положительной и отрицательной;
г) оценочной и безоценочной.

8. Затруднение в приеме и понимании коммуникации, связанные с интерпретацией информации называется:
а) семантический барьером;
б) эмоциональным барьером;
в) невербальным барьером;
г) психофизиологическим барьером.

9. К какому типу невербальной коммуникации относятся голос и речь:
а) кинесические;
б) просодические и экстралингвистические;
в) такесические;
г) проксемические.

10. К такесическому типу невербальной коммуникации относят:
а) рукопожатие; б) дистанция; в) длина паузы; г) интонация.



Модульная контрольная работа № 1

Номер задания	Количество баллов
1-10	1 балл за каждый верный ответ на тест
Всего	**10**

Модульная контрольная работа № 2 проводится в виде тестирования на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета ФГБОУ ВО «ДонГУ».

Тестирование включает 10 тестовых заданий по темам 8-12.

Время выполнения – 10 минут.

Пример тестового задания приведен ниже.

Модульная контрольная работа № 2

Вариант № n

Задание. Выберите один верный вариант ответа:

1. Средством манипулирования не является:

а) правда; б) ложь; в) полуправда; г) сплетни.

2. Для распространения массовых информационных потоков чаще всего используется:

а) телевидение; б) печать; в) интернет; г) книги.

3. Активная общественность является условием для реализации:

а) стратегии информирования;

б) стратегии убеждения;

в) стратегии диалога;

г) стратегии формирования согласия.

4. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:

а) стратегия информирования;

б) стратегия убеждения;

в) стратегия диалога;

г) стратегия формирования согласия.

5. Метод качественно-количественного анализа содержания документов с целью выявления и измерения социальных фактов, отраженных этими документами – это:

а) контент-анализ; б) наблюдение; в) интервью; г) анкетирование.

6. К внешним источникам подбора персонала в организации не относится:

а) центры занятости;

б) ротация;

в) агентства по найму;

г) поиск кандидатов через СМИ.

7. Сколько уровней в структуре манипуляций

а) 2; б) 3; в) 4; г) 5.

8. Межличностная коммуникационная сеть НЕ включает такие виды связей:

а) обратные;

б) вертикальные;

в) диагональные;

г) горизонтальные.

9. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

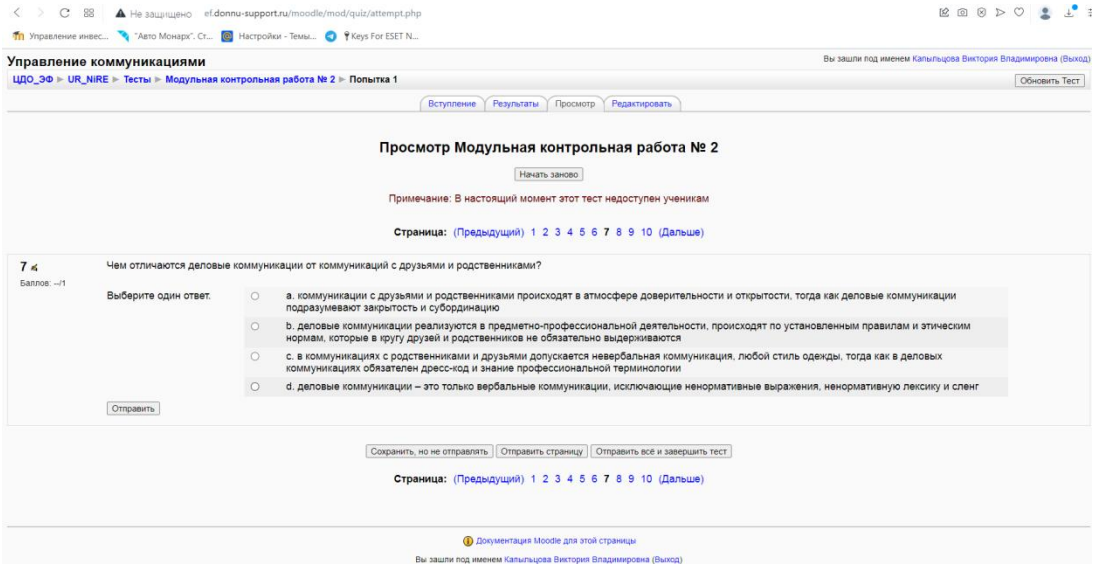
б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы;

г) все варианты ответов правильные.

10. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне:

а) проекция; б) рефлексия; в) установка; г) аттракция.



Модульная контрольная работа № 2

Номер задания	Количество баллов
1-10	1 балл за каждый верный ответ на тест
Всего	**10**

Критерии оценивания заданий модульного контроля

Оценка текущего (промежуточного) уровня знаний обучающихся осуществляется в рамках *двух содержательных модулей*. При прохождении модульного контроля знаний студент может получить максимум 20 балла.

Модульные контрольные работы проводятся в форме *тестовых* заданий.

Выполнение модульной контрольной работы № 1 – максимум = 10 баллов (верный ответ на тестовое задание (10 тестов) = 1 балл; верный ответ на тестовое задание (1 тест) = 2 балла).

Выполнение модульной контрольной работы № 2 – максимум = 10 баллов (верный ответ на тестовое задание = 1 балл).

7.4. Образец содержания итоговой контрольной работы

Вариант № n

Задание 1. Дайте ответ на теоретические вопросы.

1. Сущность и элементы коммуникационного процесса.
2. Основные стили ведения переговоров.

Задание 2. Определите сущность и **содержание** таких **понятий**:

Эмпатия
Диалог
Риторика
Пресс-релиз
Спин-докторы

Критерии оценивания итоговой контрольной работы

Итоговый контроль знаний студентов проводится в форме итоговой контрольной работы. Уровень знаний студента в рамках итоговой контрольной работы оценивается от 0 до 40 баллов включительно. Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий итоговой контрольной работы, составляет 40 баллов. Ответы студента оцениваются по каждому виду заданий.

Итоговая контрольная работа включает 2 теоретических задания:

- **задание 1** (два теоретических вопроса) = 15 баллов за каждый полный верный ответ, в целом = 30 баллов;

- **задание 2** (определение понятий и категорий) = 2 балла за каждое полное верное определение понятия либо категории, в целом = 10 баллов.

Задание 1.

Два теоретических вопроса – в случае полного верного ответа сумма баллов = 30 (15 баллов за каждый полный верный ответ на вопрос).

Если присутствуют все основные положения ответа, но допущены определенные неточности – 24 - 28 баллов.

Если присутствуют отдельные положения ответа, присутствуют ошибки в приведенных классификациях, определениях и т.п. – 18 - 23 баллов.

Если дано не более 20% полного ответа, присутствуют ошибки в приведенных классификациях, определениях и т.п. – 12 - 17 баллов.

Если нет ответа – 0 баллов.

Задание 2.

Определение сущности и содержания пяти понятий – в случае полного верного определения понятий сумма баллов = 10 (2 балла за каждое полное верное определение).

Если допущены определенные неточности – 9 - 6 баллов.

Если допущены определенные неточности и присутствуют смысловые ошибки в приведенных определениях – 5 - 1 баллов.

Если нет ответа – 0 баллов.

Оценка уровня ответов студента на теоретические вопросы и уровня выполнения практического задания по дисциплине осуществляется на основе таких критериев:

- *отличному уровню* соответствует всестороннее системное и глубокое знание программного материала; освоение основной и дополнительной литературы; четкое владение понятийно-категориальным аппаратом; владение методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины и умение использовать их для решения как типовых, так и нетиповых практических задач и ситуаций; проявление творческих способностей в понимании, изложении и пояснении положений теории управления коммуникациями;

- *хорошему уровню* соответствует достаточно глубокий уровень знаний программного материала; усвоение информации из лекционного курса; освоение основной литературы; достаточное владение понятийно-категориальным аппаратом; владение необходимыми методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины; умение использовать эти знания на практике с допущением незначительных ошибок в изложении и пояснении положений теории управления коммуникациями;

- *удовлетворительному уровню* соответствует знание основного программного материала; усвоение информации в основном из лекционного курса; владение основным понятийно-категориальным аппаратом; владение основными методами и инструментами, предусмотренными программой дисциплины; умение применять их на практике, допуская отдельные непринципиальные ошибки в изложении и пояснении положений теории управления коммуникациями;

- *неудовлетворительному уровню* соответствует наличие значительных пробелов в знании основного программного материала, в том числе основных категорий и понятий,

методов и инструментов теории управления коммуникациями, допущение принципиальных ошибок в изложении и пояснении ее положений.

Критерии оценивания итоговой контрольной работы

Номер задания	Количество баллов
Теоретическое задание	30
Определение категорий и понятий	10
Всего	**40**

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (вопросы лектору по теме лекционного материала, участие в обсуждении пройденного материала, решение задач и ситуаций у доски и т.п.).

Содержательные модули	Виды работ	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Самостоятельная работа	15
	Модульная контрольная работа	10
	Итого	**30**
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Самостоятельная работа	15
	Модульная контрольная работа	10
	Итого	**30**
Итоговая контрольная работа		**40**
Всего		**100**

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

– письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

– лекции оформляются в виде электронного документа;

– письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

– экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере;

– экзамен и зачет проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м и 5-м корпусах ДонГУ (г. Донецк, ул. Челюскинцев,186; 189б). Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 7-го корпуса (ауд. 103), в учебной лаборатории «Региональная экономика» кафедры национальной и региональной экономики (ауд. 110), в межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения.

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования

экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

Дистанционный курс «Управление коммуникациями» для студентов направления подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), профили «География и обществознание» доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ФГБОУ ВО «ДонГУ»: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

1. Капыльцова, В. В. Конспект лекций по учебной дисциплине «Управление коммуникациями» для студентов направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. – Донецк: ГОУ ВПО «ДОННУ», 2020. – 252 с. [Электронный ресурс] – URL: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709 – Режим доступа: Электронный каталог ЭБС ДонГУ, ограниченный. – Текст: электронный.

2. Капыльцова, В. В. Методические рекомендации к изучению учебной дисциплины «Управление коммуникациями» / В. В. Капыльцова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2017. – 44 с. [Электронный ресурс] – URL: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709 – Режим доступа: Электронный каталог ЭБС ДонГУ, ограниченный. – Текст: электронный.

3. Управление конфликтами: учебник / [Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева и др. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2016. – 310 с. [Электронный ресурс] – URL: http://library.donnu.ru/el/ed/2255_7CXZ.pdf – Режим доступа: Электронный каталог ЭБС ДонГУ, ограниченный. – Текст: электронный.

11.2. Дополнительная литература

1. Анпилогова, Л. В. Теория коммуникации: учебное пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. – 206 с.

2. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О. Л. Гнатюк. – Москва: КНОРУС, 2016. – 256 с.

3. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации: учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 338 с.

4. Лэйхифф, Дж. М. Бизнес-коммуникации / Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Пенроуз. – Санкт-Петербург: Питер, 2018. – 688 с.

5. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – Пер. с англ. – Москва: Дело, 2015. – 800 с.

6. Титова, Л. Г. Деловое общение: учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва: ЮНИТИ, 2018. – 271 с.

7. Каменева, В. А. Теория коммуникации (прагматический аспект): учебное пособие / В. А. Каменева. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 168 с.

8. Кибанов, А. Я. Управление деловой карьерой, служебно-профессиональным продвижением и кадровым резервом / А. Я. Кибанов, Е. В. Каштанова. – Москва: Проспект, 2023. – 64 с.

9. Костылева, Н. В. Управление коммуникациями в менеджменте: учебное пособие / Н. В. Костылева, И. В. Котляревская, Ю. А. Мальцева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 127 с.

10. Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И. В. Харитонова, Е. В. Байкина, И. С. Крылов и др.; ФГБОУ ВО Московский педагогический государственный университет». – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 84 с.

11. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум / сост. О. С. Гаврилова, Е. Е. Лебедева; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: СКФУ, 2018. – 191 с.

12. Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): учеб. пособие / А. С. Чамкин. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 350 с.

13. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс: учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. – Москва: Вузовское образование, 2018. – 355 с.

14. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 4-е, изд. – Москва: Дашков и К, 2017. – 488 с.

15. Шарков, Ф. И. Коммуникология: энциклопедический словарь-справочник: словарь-справочник / Ф. И. Шарков. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К, 2017. – 766 с.

16. Шарков, Ф. И. Теория коммуникаций / Ф. И. Шарков. – Москва: РиП-холдинг, 2016. – 244 с.

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека** (НЭБ): федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»**: сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014. – URL: https://cyberleninka.ru/. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система **«Лань»**: [сайт]. – URL: https://e.lanbook.com (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. **ЭБС Юрайт**: электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: https://biblio-online.ru (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ**: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016. – URL: http://library.donnu.ru/ (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: http://library.donnu.ru/catalog/ (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ**: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: http://repo.donnu.ru/ (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614).
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919).

3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений).

4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).