

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

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра корпоративного управления

Утверждена
решением кафедры
корпоративного управления
Протокол «02» сентября 2019 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.03 ТЕХНОЛОГИИ ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

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

38.03.04 "ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ"

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Антикризисное государственное и муниципальное управление

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр

(квалификация)

Очная, заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2020

Волгоград, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.ф.н., доцент кафедры корпоративного управления Ковшикова Елена Владимировна
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

корпоративного управления, д.э.н., доцент Булетова Н.Е.
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание и структура дисциплины	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	9
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	23
	6.1. Основная литература	23
	6.2. Дополнительная литература	23
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	23
	6.4. Нормативные правовые документы	23
	6.5. Интернет-ресурсы	23
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	25
	Приложение 1	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-19	Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	ПК-19.1.16	Способность использовать конкретные технологии публичных коммуникаций, планирования и оценки их эффективности, а также расширение у них профессионального кругозора, понимания роли и значения коммуникативных технологий в обеспечении и реализации политической деятельности, деловой активности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-19.1.16	Способность создавать спичрайтерский продукт определенной жанровой разновидности
		Способность оказывать эффективное воздействие на целевую аудиторию средствами публичного выступления
		Способность демонстрировать технологии и приемы работы с текстами при определении стратегических целей и руководстве проектированием, планированием, подготовкой и реализацией коммуникационных кампаний и мероприятий

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций» принадлежит к блоку вариативная часть, дисциплины по выбору. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в объеме 72 часа (2 ЗЕ) изучается в течение 2 семестра. Изучение дисциплины заканчивается зачетом в 2 семестре.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем знаний теоретических основ делового общения, умений составлять текст публичного выступления

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций» реализуется после изучения: Б1.Б.12 «Введение в профессиональную деятельность», Б1.Б.20 «Деловые коммуникации», Б1.В.01 «Логика».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 8 часов на самостоятельную работу обучающихся – 64 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемост и ⁴ , промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	Публичная коммуникация в современном проектно-сетевом социуме	16	4	-	-		12	О
Тема 2	Система публичной коммуникации. Работа с медиа.	8	4	-	4		-	О
Тема 3	Специальные события в публичной сфере. Символические практики	20	4	-	4		12	О
Тема 4	Межличностные публичные коммуникации	8	4	-	4		-	О
Тема 5	Оценка эффективности коммуникации в публичной сфере	20	4	-	4		12	О
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	20		16		36	2
Заочная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	Публичная коммуникация в современном проектно-сетевом социуме	17	-	-	2		15	О
Тема 2	Система публичной коммуникации. Работа с медиа.	12	2	-	-		10	О
Тема 3	Специальные события в публичной сфере. Символические практики	17	-	-	2		15	О
Тема 4	Межличностные публичные коммуникации	10	-	-	-		10	О
Тема 5	Оценка эффективности коммуникации в публичной сфере	12	2	-	-		10	О,Т
Промежуточная аттестация		4						зачет
Всего:		72	4	-	4		60	2

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), ситуационная задача (СЗ), разбор ситуаций (РС) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1 Публичная коммуникация в современном проектно-сетевом социуме Коммуникативная природа социальных процессов. Особенности массового информационного общества. Публичная коммуникация в деловой активности, политике, искусстве, науке, образовании, личной жизни. Социальный, человеческий капиталы и publicity. Сетевая рента. Публичная коммуникация и доверие.

Тема 2 Система публичной коммуникации. Работа с медиа. Контактные группы и коммуникативные ожидания. Социальное позиционирование: имидж и репутация на личностном, проектном, корпоративном и региональном уровнях. Основные векторы публичной коммуникации.

Возможности и критерии отбора медиа. Организация работы со СМИ. Традиционные и новые медиа. Работа с медиа в критической и скандальной ситуации. Как извлечь пользу из скандала.

Тема 3 Специальные события в публичной сфере. Символические практики Роль и виды специальных событий. Манипуляция публичным пространством. Новые коммуникативные площадки в современном городе. Искусство и социальный протест. Слухи: источники, каналы, возможности, способы противодействия. Информационные войны. Коммуникативные технологии социального партнерства.

Особенности персонального, проектного, товарного, корпоративного и регионального брендинга. Региональный брендинг как технология консолидации социума и развития социального партнерства. On line и off line в публичной политике.

Тема 4 Межличностные публичные коммуникации Подготовка, методика и практика публичных выступлений, спичрайтинг. Культура деловой и политической аргументации. Невербальные коммуникации. Кросс-культурные публичные коммуникации (модель Р.Льюиса). Формы и организация публичного гостеприимства.

Тема 5 Оценка эффективности коммуникации в публичной сфере Методы анализа публичной коммуникации. Виды и уровни эффективности коммуникации в публичной сфере. Методы оценки коммуникативной эффективности.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4	5
Тема 1	Публичная коммуникация в современном проектно-сетевом социуме	Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения.	О	О
Тема 2	Система публичной коммуникации. Работа с медиа.	Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация.	О	О

		Этические аспекты убеждения. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.		
Тема 3	Специальные события в публичной сфере. Символические практики	Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор по телефону. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.	<i>О</i>	<i>О</i>
Тема 4	Межличностные публичные коммуникации	Кросс-культурные публичные коммуникации (модель Р.Льюиса). Формы и организация публичного гостеприимства.	<i>О</i>	<i>О</i>
Тема 5	Оценка эффективности коммуникации в публичной сфере	Виды и уровни эффективности коммуникации в публичной сфере. Методы оценки коммуникативной эффективности.	<i>О</i>	<i>О,Т</i>

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Публичная коммуникация в современном проектно-сетевом социуме	Устный опрос
Тема 2	Система публичной коммуникации. Работа с медиа.	Устный опрос
Тема 3	Специальные события в публичной сфере. Символические практики	Устный опрос
Тема 4	Межличностные публичные коммуникации	Устный опрос
Тема 5	Оценка эффективности коммуникации в публичной сфере	Устный опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче экзамена по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при выполнении заданий в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.9 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)». Задания предоставляются на проверку в электронном виде или на бумажном носителе.

Тема: Вербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для устного опроса

Человеческая речь как источник информации.

Речевые средства общения.

Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.

KISS.- принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации.

Краткость и ясность изложения.

Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

Подтекст.

Тема: Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Вопросы для устного опроса

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.

Социальные и культурные барьеры.

Преодоление барьеров в деловой коммуникации.

Значение слушания в деловом общении.

Вопросы в деловой коммуникации.
Виды вопросов. Ответы на вопросы.
Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
Типы собеседований.
Практика организации и проведения.

Тема: Невербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для устного опроса

Образные средства коммуникации.
Язык жестов в деловом общении.
Средства невербальной коммуникации.
Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
Визуальные средства в коммуникативном процессе.
Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Тема: Публичное выступление.

Вопросы для устного опроса

Виды речи.
Выбор темы.
Определение целевой установки.
Подбор материала.
План речи.
Подготовка речи – конспект.
Внешний облик оратора.
Голос, произношение, артикуляция, язык.
Как завоевать и удержать внимание аудитории.
Культура речи делового человека.

Тема: Информация в деловом общении.

Вопросы для устного опроса

Понятие информации.
Деловая информация.
Методы и приемы работы с информацией.
Работа с анкетами.
Составление резюме.
Составление и работа с вопросниками.
Деловые письма и прямая почта.
Структура делового письма, стиль и содержание.
Информационные технологии в деловой коммуникации.

Тема: Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

Вопросы для устного опроса

Критика в деловой коммуникации.
Виды критики
Техника нейтрализации замечаний
Комплименты в деловом общении.

Вопросы для тестирования:

1. Знания: Обмен информацией между людьми – это

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) интерактивная сторона общения
- В) перцептивная сторона общения
- Г) биологическая сторона общения

2. Умения:К невербальной коммуникации НЕ относится:

- А) жесты, мимика, позы
- Б) речь
- В) прикосновения, пожатие руки,
- Г) объятия, поцелуи

3. Знания:Кто является основоположником «теории обмена»?

- А) Дж.Хоманс
- Б) Дж. Мид
- В) Г.Блумер
- Г) Ф.У. Тейлор

4. Знания:Кто является основоположником теории «управление впечатлениями»?

- А) Л.И.Уманский
- Б) Г.Блумер
- В) Э.Гофман
- Г) Ф.У. Тейлор

5. Знания:Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) идентификация
- Г) интоксикация

6. Знания:Термин “коммуникация” появился в научной литературе

- А) в начале XX в.
- Б) в начале XXI в.
- В) в конце XIX в.
- Г) в середине XIX в.

7. Умения:Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:

- А) менеджер по связям с общественностью
- Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор)
- В) Имиджмейкер
- Г) маркетолог

8. Знания:Кто выделил три типа харизматической личности: герой, антигерой, мистическая личность?

- А) Э.Фромм
- Б) Д. Голдхаберг
- В) А.Адлер
- Г) Ф.У. Тейлор

9. Умения:Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:

- А) убеждающей коммуникации
- Б) экспрессивней коммуникации
- В) познавательней коммуникации
- Г) подавляющей коммуникации

10. Умения:Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации

- В) суггестивной коммуникации
- Г) подавляющей коммуникации

11. Навыки: Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:

- А) фонетический барьер
- Б) логический барьер
- В) семантический барьер
- Г) физиологический барьер

12. Умения: Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

- А) активное рефлексивное слушание
- Б) нерефлексивное слушание
- В) эмпатическое слушание
- Г) отсутствие внимания

13. Знания: Кто является основоположником «теории ролей»?

- А) Э.Берн
- Б) А.Адлер
- В) Г.Блумер
- Г) Ф.У. Тейлор

14. Знания: Раздел риторики, античное учение о стиле:

- А) диспозиция
- Б) мемория
- В) элокуция
- Г) аннотация

15. Знания: Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:

- А) эпидейктическая
- Б) информационная
- В) агитационная
- Г) подавляющая

16. Навыки: Языковая игра – это ...

- А) намеренное нарушение норм речевого поведения
- Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи
- В) тексты, содержащие цитаты
- Г) деловая игра

17. Навыки: Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос
- В) этос
- Г) палтус

18. Навыки: Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
- Г) полная закрытость собеседника от других

19. Знания: Языковые приметы научного стиля:

- А) Строгость, использование терминов
- Б) образность
- В) экспрессивность
- Г) музыкальность

20. Навыки: Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

- А) директивной
- Б) понимающей
- В) принижающе – уступчивой
- Г) подавляющей

21. Знания: Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации:

- А) намерение, цель
- Б) код
- В) контекст
- Г) замок

22. Знания: Раздел риторики, рассматривающий вопросы пластического решения произносимой речи

- А) акция
- Б) диспозиция
- В) инвенции
- Г) субвенция

23. Навыки: Интерактивная сторона общения состоит в:

- а) обмене информацией между людьми;
- б) в организации взаимодействия между людьми;
- в) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению
- Г) в приятном общении

24. Знания: Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются

- а) деструкцией;
- б) диссонансом;
- в) шумом;
- г) дисгармонией

25. Создатель сообщений - это

- а) получатель;
- б) источник;
- в) канал
- г) средство

26. Навыки: Стил ь коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий

- а) обвинительный стиль;
- б) директивный стиль;
- в) стиль разрешения проблем
- г) скандальный стиль

27. Знания: Знако-символические средства – это

- А) нумерология
- Б) сенсорика
- В) выразительные движения
- Г) агрессивные движения

28. Знания: Оптико - кинетические средства – это

- А) аускультация
- Б) выразительные движения
- В) системология
- Г) мотивация

29. Навыки: Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям:

- А) интимная
- Б) социальная
- В) личная
- Г) государственная

30. Навыки: Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:

- А) жесты оценки
- Б) жесты самоконтроля
- В) жесты расположения
- Г) интимные жесты

31. Навыки: Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:

- А) Деструктивные конфликты
- Б) Конструктивные конфликты
- В) Не подходит ни один вариант из предложенных
- Г) Биологические конфликты

32. Знания:Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это

- А) Коммуникация
- Б) Конфликт
- В) Лекция
- Г) Скандал

33. Знания:Сколько этапов в коммуникационном процессе:

- А) 4
- Б) 7
- В) 5 (начало обмена информацией. воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. передача информации через использование выбранных каналов связи. декодированием. этап обратной связи)
- Г) 6

34. Знания:Какого барьера непонимания НЕ хватает в списке: Фонетическое непонимание, Семантическое непонимание, Стилистическое непонимание

- А) Логический барьер
- Б) Психологический барьер
- В) Физический барьер
- Г) Биологический барьер

35. Знания:Обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками – это функция:

- А) социально-практическая
- Б) гносеологическая
- В) нормативная
- Г) мотивационная

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками предвидения возможных последствий определенных коммуникативных действий, а также осуществления конструктивного взаимодействия людей с разными убеждениями, культурными ценностями и социальным положением.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-19	Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	ПК-19.1.16	Способность использовать конкретные технологии публичных коммуникаций, планирования и оценки их эффективности, а также расширение у них профессионального кругозора, понимания роли и значения коммуникативных технологий в обеспечении и реализации политической деятельности, деловой активности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-19.1.16	Способность создавать спичрайтерский продукт определенной жанровой разновидности	– Участвует в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации – Владеет навыками разработки текста публичного выступления для должностного лица базисного субъекта PR
	Способность оказывать эффективное воздействие на целевую аудиторию средствами публичного выступления	– Способен демонстрировать технологии разработки текстов устной и письменной речи для выполнения профессиональных задач – Способен демонстрировать технологии установления профессиональных контактов
	Способность демонстрировать технологии и приемы работы с текстами при определении стратегических целей и руководстве проектированием, планированием, подготовкой и реализацией коммуникационных кампаний и мероприятий	– Ориентируется в речевой ситуации в условиях активизации публичных коммуникаций – Определяет качество подготовленного и произнесенного публичного выступления

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Особенности современного информационного общества.
2. Роль публичных коммуникаций в современном социуме
3. История возникновения и развития публичных коммуникаций
4. Публичные коммуникации в современном российском обществе: особенности и перспективы
5. Цели и задачи публичных коммуникаций.
6. PR и реклама. Интегрированные маркетинговые коммуникации.
7. PR и пропаганда.
8. Публичные коммуникации в бизнесе и политике, науке и образовании: отличия и взаимодействие
9. Негативные технологии в публичных коммуникациях: назначение и возможности.
10. «Черный пиар»: сущность, причины, следствия
11. Модели PR: достоинства, ограниченные возможности
12. Социальная среда, контактные и целевые группы публичных коммуникаций
13. Корпоративный имидж и репутация: содержание, факторы формирования
14. Особенности публичных коммуникаций в некоммерческой и социально-культурной сфере
15. Роль и значение работы со СМИ
16. Организация работы со СМИ
17. Виды СМИ и их возможности для целей публичных коммуникаций
18. Медиа-карта: содержание и назначение
19. Формы работы со СМИ
20. Особенности работы с прессой и электронными СМИ
21. Требования к пресс-релизу
22. Публичные коммуникации в чрезвычайной и кризисной ситуации.
23. Подготовка и проведение пресс-конференции.
24. Требования к организации текущего приема.
25. Представительный прием: требования к организации.
26. Факты, события и управление новостями
27. Специальные мероприятия и события, их место в публичных коммуникациях и требования к организации
28. Конференции, семинары, круглые столы как формы специальных коммуникативных событий
29. Выставки и ярмарки как формы специальных коммуникативных событий
30. Работа с инвесторами, кредиторами и донорами (Investor Relations)
31. GR с органами законодательной и исполнительной власти: значение, содержание, формы.
32. Благотворительность и PR: организация, особенности и трудности в условиях современной России.
33. Полиграфическая продукция в публичных коммуникациях
34. Фото-, кино-, видео-материалы и мультимедиа в публичных коммуникациях
35. Интернет как средство публичных коммуникаций
36. Развитие коммунальных отношений: роль, значение, формы работы
37. Личные контакты: формы и значение
38. Слухи: причины, профилактика, использование и противодействие

39. Устная речь и культура делового общения в публичных коммуникациях
40. Подготовка текстов публичных выступлений (спичрайтинг)
41. Информационное обеспечение публичных коммуникаций: материалы и базы данных Организация и управление публичных коммуникаций
42. Проблема эффективности публичных коммуникаций: значение, подходы, модели и критерии Корпоративные социальные коммуникации и социальное партнерство
43. Требования к коммуникативной компетентности
44. Подготовка специалистов по публичным коммуникациям
45. Рынок услуг публичных коммуникаций в современной России: общая характеристика, ведущие фирмы
46. Самоорганизация профессиональной среды специалистов по публичным коммуникациям.

Шкала оценивания

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы формирования компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Кузнецов П.А. Копирайтинг & спичрайтинг. Эффективные рекламные и PR-технологии [Электронный ресурс]. - М.- 260 с. Дашков и К 2015
2. Шарков Ф. И. Паблик рилейшнз: учебник. - 529 с. М.: Дашков и К° 2014
3. Синяева И. М. Реклама и связи с общественностью: учеб. для бакалавров. - 552 с. М.: Юрайт, 2014

6.2. Дополнительная литература

1. Риторика: учебник для академ. бакалавриата/ под общ. ред. В. Д. Черняк. - М. Юрайт 2016- 430 с.
2. Кузнецов П.А. Копирайтинг & спичрайтинг. Эффективные рекламные и PR-технологии [Электронный ресурс]. - М. - 260 с. Дашков и К 2015
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие.- М.- 528 с. Дашков и К 2013
4. Кузнецов И.Н. Кузнецов И.Н. Риторика (6-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие.- М.- 559 с. Дашков и К 2014

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Рогожин М.Ю. Справочник по делопроизводству [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие М.: Юстицинформ 2011

6.4. Нормативные правовые документы.

2. Постановление Правительства РФ от 6 ноября 2007 года № 758 «О государственной аккредитации организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий»
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2007 г. № 931 «О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям»
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2007 г. № 947 «Об утверждении Правил разработки, апробации, доработки и реализации типовых программно-технических решений в сфере региональной информатизации»
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 марта 2008 г. № 179 «Об утверждении Положения о пользовании сайтами в сети Интернет, на которых осуществляется проведение открытых аукционов в электронной форме, и требованиях к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования указанными сайтами, а также к системам, обеспечивающим проведение открытых аукционов в электронной форме»

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.management.com.ua - Интернет портал для управленцев.
2. www.megabook.ru/business - экономический словарь.
3. www.glossary.ru - служба тематических толковых словарей.

4. www.bpm-online.ru - все об управлении бизнес процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом.
5. ek-lit.agava.ru/books.htm - Библиотека экономической и деловой литературы. Читальня.
6. eur.kulichki.net/Catalog/All-All.htm - Библиотека экономической и управленческой литературы. Бесплатная электронная библиотека (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники).
7. econom.nsc.ru/jep - Виртуальная экономическая библиотека.
8. www.garant.ru – Гарант.
9. www.vopreco.ru - Журнал «Вопросы экономики».
10. www.expert.ru- Журнал «Эксперт».
11. www.akdi.ru- Интернет-сервер «АКДИ Экономика и жизнь».
12. www.consultant.ru - Консультант-Плюс.
13. dic.academic.ru/searchall.php - Словари и энциклопедии.
14. glossary.ru - Служба тематических толковых словарей.
15. www.zipsites.ru - Библиотека экономической и управленческой литературы.
16. www.sf-online.ru – Деловой журнал «Секрет фирмы».

6.6. Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Фонды оценочных средств
промежуточной аттестации
по дисциплине Б1.В.ДВ.03.03 «Технологии публичных коммуникаций»**

Вопросы к зачету

1. Особенности современного информационного общества.
2. Роль публичных коммуникаций в современном социуме
3. История возникновения и развития публичных коммуникаций
4. Публичные коммуникации в современном российском обществе: особенности и перспективы
5. Цели и задачи публичных коммуникаций.
6. PR и реклама. Интегрированные маркетинговые коммуникации.
7. PR и пропаганда.
8. Публичные коммуникации в бизнесе и политике, науке и образовании: отличия и взаимодействие
9. Негативные технологии в публичных коммуникациях: назначение и возможности.
10. «Черный пиар»: сущность, причины, следствия
11. Модели PR: достоинства, ограниченные возможности
12. Социальная среда, контактные и целевые группы публичных коммуникаций
13. Корпоративный имидж и репутация: содержание, факторы формирования
14. Особенности публичных коммуникаций в некоммерческой и социально-культурной сфере
15. Роль и значение работы со СМИ
16. Организация работы со СМИ
17. Виды СМИ и их возможности для целей публичных коммуникаций
18. Медиа-карта: содержание и назначение
19. Формы работы со СМИ
20. Особенности работы с прессой и электронными СМИ
21. Требования к пресс-релизу
22. Публичные коммуникации в чрезвычайной и кризисной ситуации.
23. Подготовка и проведение пресс-конференции.
24. Требования к организации текущего приема.
25. Представительный прием: требования к организации.
26. Факты, события и управление новостями
27. Специальные мероприятия и события, их место в публичных коммуникациях и требования к организации
28. Конференции, семинары, круглые столы как формы специальных коммуникативных событий
29. Выставки и ярмарки как формы специальных коммуникативных событий
30. Работа с инвесторами, кредиторами и донорами (Investor Relations)
31. GR с органами законодательной и исполнительной власти: значение, содержание, формы.
32. Благотворительность и PR: организация, особенности и трудности в условиях современной России.
33. Полиграфическая продукция в публичных коммуникациях
34. Фото-, кино-, видео-материалы и мультимедиа в публичных коммуникациях
35. Интернет как средство публичных коммуникаций
36. Развитие коммунальных отношений: роль, значение, формы работы
37. Личные контакты: формы и значение
38. Слухи: причины, профилактика, использование и противодействие
39. Устная речь и культура делового общения в публичных коммуникациях
40. Подготовка текстов публичных выступлений (спичрайтинг)

41. Информационное обеспечение публичных коммуникаций: материалы и базы данных Организация и управление публичных коммуникаций
42. Проблема эффективности публичных коммуникаций: значение, подходы, модели и критерии Корпоративные социальные коммуникации и социальное партнерство
43. Требования к коммуникативной компетентности
44. Подготовка специалистов по публичным коммуникациям
45. Рынок услуг публичных коммуникаций в современной России: общая характеристика, ведущие фирмы
46. Самоорганизация профессиональной среды специалистов по публичным коммуникациям.

Тема: Вербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для устного опроса

Человеческая речь как источник информации.

Речевые средства общения.

Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.

KISS.- принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации.

Краткость и ясность изложения.

Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

Подтекст.

Тема: Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Вопросы для устного опроса

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.

Социальные и культурные барьеры.

Преодоление барьеров в деловой коммуникации.

Значение слушания в деловом общении.

Вопросы в деловой коммуникации.

Виды вопросов. Ответы на вопросы.

Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.

Типы собеседований.

Практика организации и проведения.

Тема: Невербальные средства в деловой коммуникации.

Вопросы для устного опроса

Образные средства коммуникации.

Язык жестов в деловом общении.

Средства невербальной коммуникации.

Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальные средства в коммуникативном процессе.

Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Тема: Публичное выступление.

Вопросы для устного опроса

Виды речи.

Выбор темы.

Определение целевой установки.

Подбор материала.

План речи.

Подготовка речи – конспект.

Внешний облик оратора.

Голос, произношение, артикуляция, язык.

Как завоевать и удержать внимание аудитории.

Культура речи делового человека.

Тема: Информация в деловом общении.

Вопросы для устного опроса

Понятие информации.
Деловая информация.
Методы и приемы работы с информацией.
Работа с анкетами.
Составление резюме.
Составление и работа с вопросниками.
Деловые письма и прямая почта.
Структура делового письма, стиль и содержание.
Информационные технологии в деловой коммуникации.

Тема: Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

Вопросы для устного опроса

Критика в деловой коммуникации.
Виды критики
Техника нейтрализации замечаний
Комплименты в деловом общении.

Вопросы для тестирования:

1. Знания: Обмен информацией между людьми – это

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) интерактивная сторона общения
- В) перцептивная сторона общения
- Г) биологическая сторона общения

2. Умения: К невербальной коммуникации НЕ относится:

- А) жесты, мимика, позы
- Б) речь
- В) прикосновения, пожатие руки,
- Г) объятия, поцелуи

3. Знания: Кто является основоположником «теории обмена»?

- А) Дж. Хоманс
- Б) Дж. Мид
- В) Г. Блумер
- Г) Ф. У. Тейлор

4. Знания: Кто является основоположником теории «управление впечатлениями»?

- А) Л. И. Уманский
- Б) Г. Блумер
- В) Э. Гофман
- Г) Ф. У. Тейлор

5. Знания: Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) идентификация
- Г) интоксикация

6. Знания: Термин “коммуникация” появился в научной литературе

- А) в начале XX в.
- Б) в начале XXI в.
- В) в конце XIX в.
- Г) в середине XIX в.

7. Умения: Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:

- А) менеджер по связям с общественностью
- Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор)
- В) Имиджмейкер
- Г) маркетолог

8. Знания: Кто выделил три типа харизматической личности: герой, антигерой, мистическая личность?

- А) Э.Фромм
- Б) Д. Голдхаберг
- В) А.Адлер
- Г) Ф.У. Тейлор

9. Умения: Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:

- А) убеждающей коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) познавательной коммуникации
- Г) подавляющей коммуникации

10. Умения: Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) суггестивной коммуникации
- Г) подавляющей коммуникации

11. Навыки: Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:

- А) фонетический барьер
- Б) логический барьер
- В) семантический барьер
- Г) физиологический барьер

12. Умения: Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

- А) активное рефлексивное слушание
- Б) нереплексивное слушание
- В) эмпатическое слушание
- Г) отсутствие внимания

13. Знания: Кто является основоположником «теории ролей»?

- А) Э.Берн
- Б) А.Адлер
- В) Г.Блумер
- Г) Ф.У. Тейлор

14. Знания: Раздел риторики, античное учение о стиле:

- А) диспозиция
- Б) мемория
- В) элокуция
- Г) аннотация

15. Знания: Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:

- А) эпидейктическая
- Б) информационная
- В) агитационная
- Г) подавляющая

16. Навыки: Языковая игра – это ...

- А) намеренное нарушение норм речевого поведения
- Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи
- В) тексты, содержащие цитаты
- Г) деловая игра

17. Навыки: Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос
- В) этос
- Г) палтус

18. Навыки: Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
- Г) полная закрытость собеседника от других

19. Знания: Языковые приметы научного стиля:

- А) Строгость, использование терминов
- Б) образность
- В) экспрессивность
- Г) музыкальность

20. Навыки: Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

- А) директивной
- Б) понимающей
- В) принижающе – уступчивой
- Г) подавляющей

21. Знания: Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации:

- А) намерение, цель
- Б) код
- В) контекст
- Г) замок

22. Знания: Раздел риторики, рассматривающий вопросы пластического решения произносимой речи

- А) акция
- Б) диспозиция
- В) инвенции
- Г) субвенция

23. Навыки: Интерактивная сторона общения состоит в:

- а) обмене информацией между людьми;
- б) в организации взаимодействия между людьми;
- в) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

Г) в приятном общении

24. Знания: Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются

- а) деструкцией;
- б) диссонансом;
- в) шумом;
- г) дисгармонией

25. Создатель сообщений - это

- а) получатель;
- б) источник;
- в) канал
- г) средство

26. Навыки: Стил ь коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу резуль тирующих действий

- а) обвинительный стил ь;
- б) директивный стил ь;
- в) стил ь разрешения проблем
- г) скандал ьный стил ь

27. Знания: Знако-символические средства – это

- А) нумерология
- Б) сенсорика
- В) выразительные движения
- Г) агрессивные движения

28. Знания: Оптико - кинетические средства – это

- А) аускультация
- Б) выразительные движения
- В) системология
- Г) мотивация

29. Навыки: Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет ся самым близким людям:

- А) интимная
- Б) социальная
- В) личная
- Г) государственная

30. Навыки: Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:

- А) жесты оценки
- Б) жесты самоконтроля
- В) жесты расположения
- Г) интимные жесты

31. Навыки: Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:

- А) Деструктивные конфликты
- Б) Конструктивные конфликты
- В) Не подходит ни один вариант из предложенных
- Г) Биологические конфликты

32. Знания:Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это

- А) Коммуникация
- Б) Конфликт
- В) Лекция
- Г) Скандал

33. Знания:Сколько этапов в коммуникационном процессе:

- А) 4
- Б) 7
- В) 5 (начало обмена информацией. воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. передача информации через использование выбранных каналов связи. декодированием. этап обратной связи)
- Г) 6

34. Знания:Какого барьера непонимания НЕ хватает в списке: Фонетическое непонимание, Семантическое непонимание, Стилистическое непонимание

- А) Логический барьер
- Б) Психологический барьер
- В) Физический барьер
- Г) Биологический барьер

35. Знания:Обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками – это функция:

- А) социально-практическая
- Б) гносеологическая
- В) нормативная
- Г) мотивационная