

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е.И. Скафа



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«КОММУНИКАЦИЯ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки:	<u>46.03.02 Документоведение и архивоведение</u>
Профиль подготовки:	<u>Документоведение и архивоведение</u>
Образовательная программа:	<u>Бакалавриат</u>
Квалификация:	<u>Академический бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная, заочная</u>

Донецк 2021



УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета математики и  
информационных технологий

И.А. Моисеенко

«20» апреля 2021 г.

МП



Рабочая программа учебной дисциплины **«Коммуникация в управленческой деятельности»** составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 г. № 1343; Государственного образовательного стандарта высшего образования (ГОС ВО) Донецкой Народной Республики (ДНР) (проекта) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 10.11.2017 г. № 1171 (с изменениями и дополнениями); учебного плана и основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, профиля: «Документоведение и архивоведение», разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем  
управления, кандидат экономических наук

К. В. Коробейникова

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры информационных систем управления

Протокол № 10 от «04» марта 2021 г.

Заведующий кафедрой

Н. Ш. Пономаренко

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета математики и информационных технологий

Протокол № 4 от «14» апреля 2021 г.

Председатель учебно-методической комиссии  
факультета математики и информационных технологий

Л. И. Селякова

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Коммуникации в управленческой деятельности» относится к вариативной части, дисциплины по выбору образовательной программы. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания и умения, формируемые *предшествующими дисциплинами* – Информационное общество; Информационные технологии, Менеджмент в информационно-документационной деятельности, (*сопутствующими дисциплинами* – Деловое общение в управлении). Знания и умения, полученные в ходе изучения дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» являются основой для изучения *последующих* дисциплин: Информационные ресурсы, Информационная безопасность и защита информации.

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика учебной дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение	
Профиль	Документоведение и архивоведение	
Образовательная программа	Бакалавриат	
Квалификация	Академический бакалавр	
Количество содержательных модулей и тем	2 (18)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовой части	
Формы контроля	1 модульный контроль, зачет в 5-м семестре для очной формы обучения, на 3 курсе для заочной формы обучения	
Год подготовки	3	3
Семестр	5	×
Количество зачетных единиц	2,5	2,5
Количество часов всего	90	90
в т.ч.:		
- лекционных	36	6
- практических или семинарских	18	2
- лабораторных	х	х
- самостоятельной работы	36	82
в т.ч. индивидуальное задание	х	х
Недельное количество часов	5	×
в т. ч.: - аудиторных	3	×
- самостоятельной работы студента	2	×

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель изучения дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности»** – сформировать целостное представление о сущности коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем (организации, проекта, бренда, личности и т.д.), концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, инструментов, технологий, методологии и методике проведения консалтинговых исследований в сфере управления коммуникациями.

**Задачи:**

- усвоение знаний о сущности, структуре и видах деловых коммуникаций;
- формирование представлений о содержании, формах и национальных особенностях в области деловых коммуникаций;
- развитие коммуникативных навыков, необходимых в сфере менеджмента;
- углубление представлений о работе с персоналом и клиентами в сфере менеджмента;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного делового общения в сфере менеджмента;
- формирование имиджа руководителя; разбираться в вопросах управленческой этики и типах партнерских отношений.

**Требования к результатам освоения дисциплины.** Процесс изучения дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» направлен на формирование элементов следующих **компетенций** в соответствии с ФГОС ВО РФ, ГОС ВО ДНР (проект) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, профиля: «Документоведение и архивоведение»:

<b>Универсальные компетенции (УК):</b>	
Наименование категории (группы) универсальных компетенций: «Командная работа и лидерство»	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Наименование категории (группы) универсальных компетенций: «Инклюзивная компетентность»	
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
<b>Профессиональные компетенции (ПК):</b>	
ПК-1	Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации

**Индикаторы достижения компетенций и результаты обучения** Достижение компетенций оценивается на основе таких индикаторов и соответствующих им результатов обучения:

<b>Категории универсальных компетенций</b>	<b>Универсальные компетенции</b>	<b>Индикаторы</b>	<b>Результаты обучения</b>
Командная работа и лидерство	УК-3 Осуществляет социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3,И-1 Определяет сферы и направления профессиональной самореализации; приёмы и технологии целеполагания и целереализации; пути достижения более высоких	Знает принципы ортодоксальности
			Знает особенности KISS-принципа
			Знает основные признаки организации
			Знает этапы подготовки выступления

		уровней профессионального и личного развития	Умеет определять собственную коммуникационную деятельность
		<b>УК-3,И-2</b> Принимает взвешенные решения на основе источников коммуникационной деятельности; применять информационно-коммуникационные технологии	Знает основные составляющие коммуникационного процесса
			Знает особенности совершенствования информационных потоков
			Знает проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникаций
			Умеет разбираться в основных областях компьютерных и коммуникационных технологий
			Умеет работать с визуальными средствами коммуникаций
			Умеет разрабатывать рекомендации по использованию коммуникаций
			Умеет применять коммуникационные технологии
			Умеет применять современные технологии коммуникационного воздействия
		<b>УК-3,ИЗ</b> Владеет методами группового исследования и различными технологиями командной работы;	Знает методы коммуникаций
			Знает принципы связи с общественностью
			Умеет определять бюрократизм в организации
			Умеет проводить коммуникацию в процессе дискуссии
			Умеет определять роль сотрудников по отношению к коммуникации
Инклюзивная компетентность	<b>УК -9</b> Использует базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<b>УК-9,И-1</b> Использует основы знаний по дефектологии в профессиональной деятельности	Знает виды дефектологических приёмов в деловой коммуникации
			Умеет применять дефектологические примы в организационно-



			коммуникационной среде организации
--	--	--	------------------------------------

Профессиональные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
<b>ПК-1.</b> Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации  Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», С	ПК-1.И-1. Осуществляет организационное обеспечение деятельности руководителя	Знает основную классификацию информации
		Знает особенности перекрёстной коммуникации
		Знает коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности
		Знает основные принципы делового общения
		Знает особенности современного стиля делового общения
		Умеет организовывать коммуникационный процесс приёма работников
		Умеет определять типы взаимодействия в обществе
		Умеет определять тип неформальной коммуникации
		Умеет собирать, обрабатывать, представлять и воспринимать информацию в организационной коммуникации
		Умеет рационализировать режим обмена информацией
		Умеет применять навыки информационной деятельности

#### 4. ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Коммуникации в управленческой деятельности» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций и практических занятий используются мультимедийные презентации, документальные фильмы научно-познавательного характера, раздаточные материалы, специальное оборудование.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение. В учебном процессе используются интернет-ресурсы по данному курсу; рассматриваются задачи, максимально приближенные к конкретным практическим ситуациям, тесты, самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы, аннотаций статей, подготовку и защиту результатов собственных научных исследований.

**Тематический план «Коммуникации в управленческой деятельности»**

<b>Темы</b>	<b>Вопросы темы</b>
<b>Содержательный модуль 1. Коммуникационный процесс</b>	
1.Взаимодействие людей в обществе.	1.1 Результаты взаимодействия и препятствия в общении. 1.2 Ортодоксальность. 1.3 Основные составляющие коммуникационного процесса.
2.Процесс убеждения в коммуникации	2.1 Основные факторы, влияющие на процесс убеждения. 2.2 Визуальные средства. 2.3 Область применения визуальных средств. 2.4 KISS-принцип.
3.Организационный фактор коммуникации	3.1 Рекомендации по использованию коммуникаций 3.2 Основные области компьютерных и коммуникационных технологий
4.Коммуникационные процессы в организациях.	4.1 Основные признаки организации. 4.2 Роли сотрудников по отношению к коммуникации 4.3 Виды коммуникационных потоков
5.Неформальные коммуникации в организациях	5.1 Классификация управленческой информации. 5.2 Основные характеристики слухов 5.3 Поведение сотрудников в условиях появления слухов
6.Бюрократизм в системе коммуникаций.	6.1 Выявление бюрократизма 6.2 Бюрократические «петли».
7.Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации.	7.1 Что необходимо учитывать при подготовке опросника/ при составлении отчетов. 7.2 Алгоритм обработки информации. 7.3 Основные характеристики системы обработки информации 7.4 Оценка уровня информативности. 7.5 Достижение повышения помехоустойчивости передачи информации. 7.6 Способы представления оперативной информации. 7.7 Виды восприятия информации. Случаи расположения условных распределений ситуаций.
8.Совершенствование информационных потоков	8.1 Основные уровни систем управления. 8.2 Формальные и неформальные мероприятия информационной политики. 8.3 Методы совершенствования информационных потоков.
9.Рационализация режима обмена информацией.	9.1 Классификация способов сжатия информации 9.2 Характеристика сжатия информации по характеру взаимосвязи элементов информации. 9.3 Основные принципы, на которые должно опираться создание рациональных информационных потоков.
<b>Содержательный модуль 2. Коммуникационные механизмы деятельности</b>	
10.Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	10.1 Влияние информации на формирование сознания и поведение в коллективе и в обществе. 10.2 Основные этапы успешной выставки/стенда. 10.3 Связь с общественностью. 10.4 Особенности коммуникации в процессе приема работников. 10.5 Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. 10.6 Коммуникации в процессе приема работников.
11.Коммуникации в	11.1 Предмет и этапы дискуссии.

процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	11.2 Основные действия руководителя дискуссии. 11.3 Типы заседаний. Стадии формы ведения переговоров. 11.4 Основные рекомендации для процесса собеседования. 11.5 Метод «мозговой атаки». 11.6 Метод обсуждения. 11.7 Метод сбора мнений. 11.8 Метод Дельфи.
12. Оценка собственной коммуникационной деятельности.	12.1 CV - Curriculum vitae. Влияние CV . 12.2 Особенности подготовки устного выступления . 12.3 Ошибки при подготовке устного выступления. 12.4 Выступление перед аудиторией.
13. Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	13.1 Основные проблемы коммуникации. 13.2 Принципы эффективной коммуникации для организации. 13.3 Требования к совершенствованию перекрестной коммуникации. 13.4 Пути совершенствования коммуникационных характеристик. 13.5 Личные возможности менеджера. 13.6 База для решений.
14. Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	14.1 Паралингвистика. 14.2 Паракинетика.
15. Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	15.1 Основные предпосылки предотвращения проблем, которые ожидаются в ближайшем и далеком будущем. 15.2 Принципы степени влияния. 15.3 Виды управления.
16. Особенности современного стиля делового общения.	16.1 Основные принципы общения. 16.2 Основные элементы риска. Меры, снижающие коммуникационный риск. 16.3 Коммуникативные технологии. 16.4 Этапы подготовки хорошего выступления. 16.5 Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.
17. Совершенствование коммуникационных характеристик.	17.1 Четырехстадийная модель обучения. 17.2 Использование концепций деятельности менеджеров. 17.3 Факторы, влияющие на выработку концепций поведения менеджера. 17.4 Обязанности менеджера 17.5 Обучение навыкам информационной деятельности.
18. Стратегии развития коммуникаций	18.1 Особенности современного стиля делового общения 18.2 Специализированные меры воздействия на индивидуум и коллектив организации 18.3 Современные технологии коммуникативного воздействия



**Структура дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» по видам учебной деятельности**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Всего	в т.ч.			Всего	в т.ч.		
		Лекции	Практические	Самостоятельна я работа		Лекции	Практические	Самостоятельна я работа
Содержательный модуль 1. Коммуникационный процесс								
Взаимодействие людей в обществе.	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Процесс убеждения в коммуникации	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Организационный фактор коммуникации	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Коммуникационные процессы в организациях.	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Неформальные коммуникации в организациях	5	2	1	2	5	0,3	0,2	4,5
Бюрократизм в системе коммуникаций.	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Совершенствование информационных потоков	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Рационализация режима обмена информацией.	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Итого по содержательному модулю 1	45	18	9	18	44,5	3	1	40,5
Содержательный модуль 2. Коммуникационные механизмы деятельности								
Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Коммуникации в процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Оценка собственной коммуникационной деятельности.	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	5	2	1	2	6	0,3	0,2	5,5
Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	5	2	1	2	5	0,4	0,1	4,5
Особенности современного стиля делового общения.	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
Совершенствование	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5

коммуникационных характеристик.								
Стратегии развития коммуникаций	5	2	1	2	4,9	0,3	0,1	4,5
<b>Итого по содержательному модулю 2</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>45,5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>41,5</b>
<b>Всего часов</b>	<b>90</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>82</b>

## 5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Взаимодействие людей в обществе.	2	0,3
2.	Процесс убеждения в коммуникации	2	0,3
3.	Организационный фактор коммуникации	2	0,4
4.	Коммуникационные процессы в организациях.	2	0,3
5.	Неформальные коммуникации в организациях.	2	0,3
6.	Бюрократизм в системе коммуникаций.	2	0,4
7.	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации.	2	0,4
8.	Совершенствование информационных потоков	2	0,3
9.	Рационализация режима обмена информацией.	2	0,3
10.	Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	2	0,4
11.	Коммуникации в процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	2	0,3
12.	Оценка собственной коммуникационной деятельности.	2	0,4
13.	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	2	0,3
14.	Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	2	0,3
15.	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	2	0,4
16.	Особенности современного стиля делового общения.	2	0,3
17.	Совершенствование коммуникационных характеристик.	2	0,3
18.	Стратегии развития коммуникаций	2	0,3
<b>Всего</b>		<b>36</b>	<b>6</b>

Тексты лекций приведены на платформе Moodle Центра дистанционного образования ГОУ ВПО «ДонНУ»: <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=704>

### Темы практических занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Взаимодействие людей в обществе.	1	0,1
2.	Процесс убеждения в коммуникации	1	0,1
3.	Организационный фактор коммуникации	1	0,1
4.	Коммуникационные процессы в организациях.	1	0,1
5.	Неформальные коммуникации в организациях.	1	0,2

6.	Бюрократизм в системе коммуникаций.	1	0,1
7.	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации.	1	0,1
8.	Совершенствование информационных потоков	1	0,1
9.	Рационализация режима обмена информацией.	1	0,1
10.	Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	1	0,1
11.	Коммуникации в процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	1	0,1
12.	Оценка собственной коммуникационной деятельности.	1	0,1
13.	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	1	0,2
14.	Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	1	0,1
15.	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	1	0,1
16.	Особенности современного стиля делового общения.	1	0,1
17.	Совершенствование коммуникационных характеристик.	1	0,1
18.	Стратегии развития коммуникаций	1	0,1
<b>Всего</b>		<b>18</b>	<b>2</b>

Планы практических занятий с указанием рассматриваемых вопросов и выполняемых заданий приведены на платформе Moodle Центра дистанционного образования ГОУ ВПО «ДонНУ»: <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=704>

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Взаимодействие людей в обществе.	2	4,5
2.	Процесс убеждения в коммуникации	2	4,5
3.	Организационный фактор коммуникации	2	4,5
4.	Коммуникационные процессы в организациях.	2	4,5
5.	Неформальные коммуникации в организациях.	2	4,5
6.	Бюрократизм в системе коммуникаций.	2	4,5
7.	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации.	2	4,5
8.	Совершенствование информационных потоков	2	4,5
9.	Рационализация режима обмена информацией.	2	4,5
10.	Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	2	4,5
11.	Коммуникации в процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	2	4,5
12.	Оценка собственной коммуникационной деятельности.	2	4,5
13.	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	2	5,5
14.	Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	2	4,5
15.	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	2	4,5
16.	Особенности современного стиля делового общения.	2	4,5
17.	Совершенствование коммуникационных характеристик.	2	4,5
18.	Стратегии развития коммуникаций	2	4,5

<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>82</b>
--------------	-----------	-----------

Содержание самостоятельной (в т.ч. индивидуальной) работы по темам и методические рекомендации по ее выполнению приведены на платформе Moodle Центра дистанционного образования ГОУ ВПО «ДонНУ»: <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=704>

## **7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Вопросы к зачету**

#### **Содержательный модуль 1. Коммуникационный процесс**

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.

#### **Содержательный модуль 2. Коммуникационные механизмы деятельности.**

1. Влияние информации на формирование сознания и поведение в коллективе и в обществе.
2. Основные этапы успешной выставки/стенда.
3. Связь с общественностью.
4. Особенности коммуникации в процессе приема работников.
5. Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни.
6. Коммуникации в процессе приема работников.
7. Предмет и этапы дискуссии.
8. Основные действия руководителя дискуссии.
9. Типы заседаний. Стадии формы ведения переговоров.



10. Основные рекомендации для процесса собеседования.
11. Метод «мозговой атаки».
12. Метод обсуждения.
13. Метод сбора мнений.
14. Метод Дельфи.
15. CV - Curriculum vitae. Влияние CV .
16. Особенности подготовки устного выступления .
17. Ошибки при подготовке устного выступления.
18. Выступление перед аудиторией.
19. Основные проблемы коммуникации. Принципы для организации эффективной коммуникации.
20. Требования к совершенствованию перекрестной коммуникации.
21. Пути совершенствования коммуникационных характеристик.
22. Личные возможности менеджера.
23. База для решений.
24. Паралингвистика.
25. Паракинесика.
26. Основные предпосылки предотвращения проблем, которые ожидаются в ближайшем и далеком будущем.
27. Принципы степени влияния.
28. Виды управления.
29. Основные принципы общения.
30. Основные элементы риска. Меры, снижающие коммуникационный риск.
31. Коммуникативные технологии.
32. Этапы подготовки хорошего выступления.
33. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.
34. Четырехстадийная модель обучения.
35. Использование концепций деятельности менеджеров.
36. Факторы, влияющие на выработку концепций поведения менеджера.
37. Обязанности менеджера .
38. Обучение навыкам информационной деятельности.
39. Особенности современного стиля делового общения
40. Специализированные меры воздействия на индивидуум и коллектив организации
41. Современные технологии коммуникативного воздействия

## **8. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ**

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Образовательная программа: бакалавриат

Направление подготовки: 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Очная форма обучения. Семестр: 5

Заочная форма обучения. Год: 3

Учебная дисциплина: Коммуникации в управленческой деятельности

### **Модульная контрольная работа**

#### **Вариант №1**

1. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Дайте развёрнутый ответ.
2. Коммуникативные типы деловых партнеров. Составьте эссе с конкретными примерами.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Номер задания	Количество баллов
Задание 1	5
Задание 2	10
<b>Всего</b>	<b>15</b>

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (включая выполнение СРС) оценивается в 9 баллов. В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

### Оценивание СРС по дисциплине «Коммуникации в управленческой деятельности»

Названия содержательных модулей и тем	СРС
<b>Содержательный модуль 1. Коммуникационный процесс</b>	
Взаимодействие людей в обществе.	0,5
Процесс убеждения в коммуникации	0,5
Организационный фактор коммуникации	0,5
Коммуникационные процессы в организациях.	0,5
Неформальные коммуникации в организациях.	0,5
Бюрократизм в системе коммуникаций.	0,5
Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в организационной коммуникации.	0,5
Совершенствование информационных потоков	0,5
Рационализация режима обмена информацией.	<b>4,5</b>
<b>Содержательный модуль 2. Коммуникационные механизмы деятельности</b>	
Коммуникации с окружающей организацию внешней средой.	0,5
Коммуникации в процессе дискуссии. Поиск идей и предложений.	0,5
Оценка собственной коммуникационной деятельности.	0,5
Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации.	0,5
Дефектологические знания в сфере деловой коммуникации	0,5
Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	0,5
Особенности современного стиля делового общения.	0,5
Совершенствование коммуникационных характеристик.	0,5
Стратегии развития коммуникаций	0,5
<b>Итого по 2-му содержательному модулю</b>	<b>4,5</b>
<b>Всего баллов</b>	<b>9</b>

### 13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно таким критериям, приведенным в таблице ниже. *Организационно-учебная работа студента* 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	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	23
	Самостоятельная работа	4,5
	Модульная контрольная работа	15
	<b>Итого</b>	<b>42,5</b>
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	23
	Самостоятельная работа	4,5
	<b>Итого</b>	<b>27,5</b>
<b>Зачет</b>		<b>30</b>
<b>Общий итог</b>		<b>100</b>

#### Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале	
		экзамен, дифференцированный зачет	зачет
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

### 14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лекционных и практических 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, материально-техническая база учебной лаборатории кафедры информационных систем управления (ауд. 206 а).

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Коммуникации в управленческой деятельности», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ГОУ ВПО «ДонНУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного образования также осуществляется текущий контроль знаний студентов на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

### 15. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
<b>Основная литература</b>			
1.	Коробейникова К.В. Коммуникации в управленческой деятельности. Учебное пособие./ К.В. Коробейникова. – Донецк,:ДонНУ, 2016. – 100 с.	1	-
2.	Головлева, Е. Л. Массовые коммуникации и медиапланирование : [учебное пособие] / Е. Л. Головлева. - Екатеринбург : Деловая книга ; Москва : Акад. проект, 2009. - 342, [1] с.	2	-
3	Ларина, Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций/ Т. В. Ларина . — М. : Языки славянских культур, 2009 . — 507 с.	5	-
4	Словарь по межкультурной коммуникации : понятия и персоналии / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе, Г. П. Рябов и др. - Москва : Флинта, 2010. - 136 с.	1	-
<b>Дополнительная литература</b>			
5	Федько, Н. Г. Маркетинговые коммуникации : Учеб. пособие для студентов вузов / Н. Г. Федько, В. П. Федько ; Под общ. ред. Н. Г. Федько, И. И. Саввиди. - Ростов н/Д : Феникс, 2002. - 383 с.	1	-
6	Почепцов, Г. Г. Медиа: теория массовых коммуникаций : [учеб. пособие для студентов и аспирантов] / Г. Г. Почепцов. - Киев : Альтерпрес, 2008. - 407 с.	1	+
7	Кондратьев, Э. В. Связи с общественностью : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации", "Маркетинг" / Э. В. Кондратьев, Р. Н. Абрамов. - Изд. 4-е. - М. : Акад. Проект, 2007. - 430, [1] с.	1	-
8	Гойхман, О. Я. Основы речевой коммуникации : Учебник для студентов вузов, специализирующ. в обл. сервиса / Гойхман О. Я., Надеина Т. М. ; Под ред. О. Я. Гойхмана. - М. : ИНФРА-М, 1997. - 272 с.	1	-
9	Ковалев, Г. Д. Инновационные коммуникации : Учеб. пособие для вузов / Г.Д. Ковалев. - М. : ЮНИТИ, 2000. - 288 с.	3	-



10	Пугачев, В. П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом : Учеб. для студентов вузов, обучающ. по спец. и направлению "Менеджмент" / В. П. Пугачев. - М. : Аспект, 2000. - 285 с.	2	-
11	Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации : Учеб. пособие / В. Б. Кашкин ; Воронеж. гос. техн. ун-т. - Воронеж : ВГТУ, 2000. - 175 с.	3	-
12	Королько, В. Г. Основы публич рилейшнз : Учеб. для студентов вузов / Валентин Королько. - К. : Ваклер ; М. : Рефл-бук, 2000. - 527 с.	1	-

## 16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Библиотека электронных книг (поиск по автору и названию): <http://www.koob.ru>
2. Библиотека электронных книг: <https://www.livelib.ru>
3. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: <http://www.gumer.info>

## 17. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).