

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации

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

Экономический факультет  
Кафедра национальной и региональной экономики



УТВЕРЖДАЮ

проректор

*[Signature]*

П.А. Машаров

«29» марта 2024 г.

МП

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

---

|   |  |
|---|--|
| Укрупненная группа направлений подготовки | 44.00.00 Образование и педагогические науки                        |
| Программа высшего образования             | Программа бакалавриата   |
| Направление подготовки                    | 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) |
| Профиль подготовки                        | География и обществознание   |
| Квалификация                              | Бакалавр   |
| Форма обучения                            | Очная, заочная   |

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации» для обучающихся по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), (профили: География и обществознание), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. № 125 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 06.04.2021 г. № 245, в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчики:

доцент кафедры национальной и региональной  
экономики, канд. экон. наук, доцент



В. В. Капыльцова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры национальной и региональной  
экономики

Протокол от 26.03.2024 г. № 8а

Заведующий кафедрой



Е. Г. Кошелева

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета  
28.03.2024 г.



Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета

Протокол от 27.03.2024 г. № 7

Председатель



Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной  
образовательной программы,  
канд. экон. наук, доцент  
26.03.2024 г.



Е. Г. Кошелева

## 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

дисциплины программы бакалавриата: «Русский язык и культура речи», «Социология», «Социальная сфера жизни общества», «Педагогика», «Психология», «Этика и эстетика», «Социальная психология», «Возрастная и педагогическая психология».

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

«Менеджмент», «Культурология», «Внеклассная работа», производственная практика: летняя педагогическая практика, выпускная квалификационная работа.

## 2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Общая характеристика

| Наименование показателя                         | Значение показателя  |
|---|--|
| Название образовательной программы              | 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) Профили: География и обществознание |
| Шифр и название в соответствии с учебным планом | Б1.В.ДВ.4.2 «Основы деловой и публичной коммуникации»  |
| Часть образовательной программы                 | Вариативная часть: выбор обучающегося  |
| Количество зачетных единиц / всего часов        | 3 / 108  |

### 2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

| Форма обучения | курс | семестр | Общее количество часов |              |              |                                   |       | Форма контроля |
|----------------|------|---------|------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|-------|----------------|
|                |      |         | лекционных             | лабораторных | практических | самостоятельной работы + контроль | всего |                |
| Очная          | 4    | 8       | 22                     | 11           | 22           | 53                                | 108   | экзамен        |
| Заочная        | 4    | 8       | 4                      | 4            | 4            | 96                                | 108   | экзамен        |

## 3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере географии и обществознания системы знаний, умений, навыков и компетенций в области коммуникаций, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности.

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

### 4.1. Компетенции

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

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

### Индикаторы компетенций

| Компетенции  | Индикаторы   | Результаты обучения   |
|--|--|---|
| <b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | <b>УК-3.1.</b><br>Демонстрирует способность осуществлять социальное взаимодействие в объеме, необходимом для успешного решения задач профессиональной деятельности | <b>УК-3.1.1.</b> <i>Знает</i> сущность, содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса   |
|  |  | <b>УК-3.1.2.</b> <i>Умеет</i> выявлять и анализировать взаимосвязи между субъектами коммуникационного процесса при решении профессиональных задач               |
|  |  | <b>УК-3.1.3.</b> <i>Знает</i> основы, принципы построения и понимает содержание различных видов и форм социальных коммуникаций                                  |
|  |  | <b>УК-3.1.4.</b> <i>Владеет</i> формами, методами и средствами вербальных и невербальных коммуникаций, необходимыми при осуществлении социальных взаимодействий |
|  |  | <b>УК-3.1.5.</b> <i>Владеет</i> навыками построения и поддержания социальных взаимодействий   |
|  | <b>УК-3.2.</b><br>Демонстрирует способность реализовывать свою роль в команде  | <b>УК-3.2.1.</b> <i>Знает</i> и выявляет факторы, влияющие на эффективность коммуникационного процесса в условиях командной работы                              |
|  |  | <b>УК-3.2.2.</b> <i>Знает</i> и выявляет барьеры, снижающие эффективность коммуникационного процесса в условиях командной работы                                |
|  |  | <b>УК-3.2.3.</b> <i>Умеет</i> противодействовать основным трудностям в осуществлении и развитии коммуникационного процесса в условиях командной работы          |
|  |  | <b>УК-3.2.4.</b> <i>Умеет</i> определять пути улучшения системы коммуникаций в условиях командной работы  |
| <b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (-ах) | <b>УК-4.1.</b><br>Понимает основы теории коммуникации, сущность и содержание коммуникационного процесса при взаимодействии с партнерами                            | <b>УК-4.1.1.</b> <i>Знает</i> и понимает понятийно-категориальный теоретический и инструментальный аппарат теории управления коммуникациями                     |
|  |  | <b>УК-4.1.2.</b> <i>Знает</i> основные формы, методы и средства вербальных и невербальных коммуникаций  |
|  |  | <b>УК-4.1.3.</b> <i>Знает</i> нормы устной речи, принятые в профессиональной среде  |
|  |  | <b>УК-4.1.4.</b> <i>Умеет</i> организовывать эффективный коммуникационный процесс при взаимодействии с партнерами   |
|  |  | <b>УК-4.1.5.</b> <i>Умеет</i> определять и анализировать причины коммуникативных неудач в коммуникационном процессе при взаимодействии с партнерами             |
|  | <b>УК-4.2.</b><br>Демонстрирует способность вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном (-ых) языках   | <b>УК-4.2.1.</b> <i>Знает</i> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде  |
|  |  | <b>УК-4.2.2.</b> <i>Знает</i> основные формы письменной речи, принятые в профессиональной среде   |
|  |  | <b>УК-4.2.3.</b> <i>Умеет</i> выявлять факторы, влияющие на выбор видов и форм письменной коммуникации  |
|  |  | <b>УК-4.2.4.</b> <i>Умеет</i> вести деловую переписку на государственном языке РФ   |
|  |  | <b>УК-4.2.5.</b> <i>Владеет</i> культурой делового письма, принятой в профессиональной среде  |

## 5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| Темы   | Краткое содержание темы   |
|--|---|
| <b>Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями</b> |   |
| Тема 1. Основы теории коммуникации   | 1. Сущность и содержание понятия «коммуникация».<br>2. Объект и предмет теории коммуникации.  |
| Тема 2. Коммуникация как процесс   | 1. Сущность и элементы коммуникационного процесса.<br>2. Этапы коммуникационного процесса.<br>3. Обратная связь и коммуникативные барьеры.  |
| Тема 3. Коммуникации в организации   | 1. Сущность, виды и общая характеристика организации.<br>2. Внутренняя и внешняя среда организации как открытой системы.<br>3. Сущность и виды коммуникаций в организации.<br>4. Основные трудности в развитии коммуникаций в современной организации.<br>5. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации. |
| Тема 4. Общение и коммуникация   | 1. Сущность и содержание процесса общения.<br>2. Виды и формы общения.<br>3. Общение и коммуникация: сходства и различия.   |
| Тема 5. Социальная коммуникация  | 1. Сущность и содержание социальной коммуникации.<br>2. Типы, виды и уровни социальной коммуникации.  |
| Тема 6. Вербальные коммуникации и средства                                     | 1. Виды вербальных коммуникаций и средств.<br>2. Устная и письменная речь.<br>3. Слушание и чтение.   |
| Тема 7. Невербальные коммуникации и средства                                   | 1. Невербальные коммуникации: сущность, факторы, средства.<br>2. Системы невербальных коммуникаций.<br>3. Типы и особенности невербальных коммуникаций.   |
| <b>Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями</b>             |   |
| Тема 8. Манипуляции в общении  | 1. Сущность и основные группы манипуляций.<br>2. Правила нейтрализации манипуляций.<br>3. Приемы, стимулирующие коммуникации и создание доверительных отношений.  |
| Тема 9. Деловые коммуникации   | 1. Сущность, содержание и функции деловых коммуникаций.<br>2. Основные формы деловых коммуникаций.  |
| Тема 10. Дистанционное общение   | 1. Этические нормы телефонного разговора.<br>2. Культура делового письма.   |
| Тема 11. Этикет делового человека  | 1. Этикет и имидж делового человека.<br>2. Визитная карточка.<br>3. Этикет приветствий и представлений.<br>4. Внешний облик делового человека.<br>5. Внешний облик деловой женщины.   |
| Тема 12. Этикет деловых отношений  | 1. Поведение в общественных местах.<br>2. Этикет деловых приемов.<br>3. Особенности делового общения с иностранными партнерами.<br>4. Искусство комплимента.<br>5. Правила вручения подарков.   |

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Форма обучения – очная, курс – 4, семестр – 8

| Наименования содержательных модулей<br>и тем                                   | Количество часов |           |           |           |            |
|--|------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|  | Лекц.            | Лабор.    | Практ.    | СРС+К     | Всего      |
| <b>Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями</b> |                  |           |           |           |            |
| Тема 1. Основы теории коммуникации   | 2                | 0,5       | 2         | 4         | 8,5        |
| Тема 2. Коммуникация как процесс   | 2                | 1         | 2         | 6         | 11         |
| Тема 3. Коммуникации в организации   | 2                | 1         | 2         | 4         | 9          |
| Тема 4. Общение и коммуникация   | 2                | 0,5       | 2         | 3         | 7,5        |
| Тема 5. Социальная коммуникация  | 2                | 1         | 2         | 3         | 8          |
| Тема 6. Вербальные коммуникации и средства                                     | 2                | 2         | 2         | 5         | 11         |
| Тема 7. Невербальные коммуникации и средства                                   | 2                | 1         | 2         | 4         | 9          |
| <b>Итого по содержательному модулю 1</b>                                       | <b>14</b>        | <b>7</b>  | <b>14</b> | <b>29</b> | <b>64</b>  |
| <b>Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями</b>             |                  |           |           |           |            |
| Тема 8. Манипуляции в общении  | 2                | 1         | 2         | 4         | 9          |
| Тема 9. Деловые коммуникации   | 2                | 1         | 2         | 8         | 13         |
| Тема 10. Дистанционное общение   | 2                | 1         | 2         | 6         | 11         |
| Тема 11. Этикет делового человека  | 1                | 0,5       | 1         | 3         | 5,5        |
| Тема 12. Этикет деловых отношений  | 1                | 0,5       | 1         | 3         | 5,5        |
| <b>Итого по содержательному модулю 2</b>                                       | <b>8</b>         | <b>4</b>  | <b>8</b>  | <b>24</b> | <b>44</b>  |
| <b>Всего по компоненту ОПОП</b>  | <b>22</b>        | <b>11</b> | <b>22</b> | <b>53</b> | <b>108</b> |

### 6.2. Форма обучения – заочная, курс – 4, семестр – 8

| Наименования содержательных модулей<br>и тем                                   | Количество часов |            |            |             |            |
|--|------------------|------------|------------|-------------|------------|
|  | Лекц.            | Лабор.     | Практ.     | СРС+К       | Всего      |
| <b>Содержательный модуль 1. Теоретические основы управления коммуникациями</b> |                  |            |            |             |            |
| Тема 1. Основы теории коммуникации   | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 6,25        | 7,5        |
| Тема 2. Коммуникация как процесс   | 0,5              | 0,5        | 0,5        | 8,5         | 11         |
| Тема 3. Коммуникации в организации   | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 8,25        | 8          |
| Тема 4. Общение и коммуникация   | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 8,25        | 7,5        |
| Тема 5. Социальная коммуникация  | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 8,25        | 8          |
| Тема 6. Вербальные коммуникации и средства                                     | 0,5              | 0,5        | 0,5        | 8,5         | 11         |
| Тема 7. Невербальные коммуникации и средства                                   | 0,5              | 0,5        | 0,5        | 8,5         | 9          |
| <b>Итого по содержательному модулю 1</b>                                       | <b>2,5</b>       | <b>2,5</b> | <b>2,5</b> | <b>56,5</b> | <b>64</b>  |
| <b>Содержательный модуль 2. Управление деловыми коммуникациями</b>             |                  |            |            |             |            |
| Тема 8. Манипуляции в общении  | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 8,25        | 9          |
| Тема 9. Деловые коммуникации   | 0,5              | 0,5        | 0,5        | 10,5        | 13         |
| Тема 10. Дистанционное общение   | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 10,25       | 11         |
| Тема 11. Этикет делового человека  | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 5,25        | 5,5        |
| Тема 12. Этикет деловых отношений  | 0,25             | 0,25       | 0,25       | 5,25        | 5,5        |
| <b>Итого по содержательному модулю 2</b>                                       | <b>1,5</b>       | <b>1,5</b> | <b>1,5</b> | <b>39,5</b> | <b>44</b>  |
| <b>Всего по компоненту ОПОП</b>  | <b>4</b>         | <b>4</b>   | <b>4</b>   | <b>96</b>   | <b>108</b> |

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

### 7.1. Контрольные вопросы

#### СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ

1. Сущность и содержание понятия «коммуникация»: основные значения и подходы к определению.

2. Объект и предмет теории коммуникации.
3. Сущность и элементы коммуникационного процесса.
4. Цели и этапы коммуникационного процесса.
5. Обратная связь в и ее роль в коммуникационном процессе. Причины коммуникативных неудач.
6. Шумы (коммуникативные барьеры) в процессе коммуникаций и способы их преодоления.
7. Информация: сущность, типы, способы передачи, функции в управлении.
8. Сущность, виды и общая характеристика организации.
9. Внутренняя среда организации как открытой системы.
10. Внешняя среда организации как открытой системы.
11. Сущность и виды коммуникаций в организации.
12. Основные трудности в развитии коммуникаций в современной организации.
13. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации.
14. Сущность и содержание (основные составляющие) общения.
15. Виды и формы общения.
16. Сущность, содержание и типы социальной коммуникации.
17. Виды и уровни социальной коммуникации.
18. Познавательная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
19. Убеждающая коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
20. Экспрессивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
21. Суггестивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
22. Ритуальная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
23. Понятия «общение» и «коммуникация»: сходства и различия – основные подходы.
24. Вербальные коммуникации: сущность, виды и средства.
25. Речь: сущность, особенности и виды.
26. Принцип кооперации. Максимумы Грайса.
27. Принцип вежливости. Максимумы Лича.
28. Устная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
29. Письменная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
30. Коммуникативные формы (монолог, диалог, полилог). Спор, полемика, дискуссия: сущность и особенности. Основные способы подтверждения правоты.
31. Слушание: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
32. Основные виды слушания. Роль слушания в коммуникации.
33. Чтение: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
34. Невербальные коммуникации: сущность, виды, средства и факторы.
35. Система невербальных коммуникаций: сущность и элементы.
36. Типы и особенности невербальных коммуникаций.
37. Классификации систем невербальной коммуникации.
38. Система организации времени и пространства. Зоны-дистанции: сущность, виды и характеристика.



## **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ**

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

### **7.2. Темы докладов (рефератов)**

1. Информационное (постиндустриальное) общество как этап развития мировой цивилизации. Основные теории эволюции человечества (цивилизации).
  2. Роль информации в современном мире.
  3. Становление глобального информационно-коммуникационного пространства.
- Кризис информации.
4. Телекоммуникации: понятие, сферы, функции, значение в современном мире и роль в становлении глобального информационного пространства.
  5. Программы развития телекоммуникаций в развитых странах мира, их цель и значение.
  6. Интернет, телевидение, культура.
  7. Феномен Интернета и аудиовизуальных средств массовой коммуникации, их роль в современных социокультурных процессах.
  8. Коммуникация в животном мире.



9. Технологический прогресс, общественный прогресс и развитие социальных коммуникаций.

10. Становление информационно-коммуникативного общества в современном мире (на примере различных/отдельных стран мира).

11. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в современном мире (на примере различных/отдельных стран мира).

12. Феномен первого впечатления.

13. Вежливость и хорошие манеры.

14. Исторические вехи становления теории коммуникации.

15. Теоретические модели коммуникации: психоаналитическая (З. Фрейд, К. Юнг).

16. Теоретические модели коммуникации: экзистенциалистская (М. Бубер, К. Ясперс).

17. Теоретические модели коммуникации: понимающая (М. Вебер).

18. Теоретические модели коммуникации: футурологическая (Э. Тоффлер).

19. Цели и функции коммуникации.

20. Актуальные проблемы гуманитарно-социальной коммуникологии.

### **7.3. Темы письменных работ (типы задач)**

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

Тестирование включает 10 тестовых заданий по темам 1-7.

Время выполнения – 10 минут.

Пример тестового задания приведен ниже.

### **Модульная контрольная работа № 1**

#### **Вариант № n**

**Задание. Выберите один верный вариант ответа:**

1. К элементам коммуникационного процесса не относится:

- а) источник;
- б) сообщение;
- в) заказчик;
- г) канал.

2. К вербальным средствам коммуникации относится:

- а) имидж;
- б) интонация;
- в) позы;
- г) чтение.

3. К невербальным средствам коммуникации относится:

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

4. Какой из перечисленных элементов входит в состав доказательства:

- а) убеждение;
- б) отражение чувств;
- в) демонстрация;
- г) аттракция.

5. Наиболее эффективным каналом коммуникации (из перечисленных) считается:

- а) письмо;

- б) разговор «лицом к лицу»;
  - в) новости в печатных СМИ;
  - г) выступление перед большой аудиторией.
6. Каких барьеров при передаче информации не возникает?:
- а) психофизиологических;
  - б) социальных;
  - в) гуманитарных;
  - г) технических.
7. Обратная связь в процессе коммуникации может быть:
- а) директивной и недирективной;
  - б) прямой и косвенной;
  - в) положительной и отрицательной;
  - г) оценочной и безоценочной.
8. Затруднение в приеме и понимании коммуникации, связанные с интерпретацией информации называется:
- а) семантический барьером;
  - б) эмоциональным барьером;
  - в) невербальным барьером;
  - г) психофизиологическим барьером.
9. К какому типу невербальной коммуникации относятся голос и речь:
- а) кинесические;
  - б) просодические и экстралингвистические;
  - в) такесические;
  - г) проксемические.
10. К такесическому типу невербальной коммуникации относят:
- а) рукопожатие;
  - б) дистанция;
  - в) длина паузы;
  - г) интонация.

Управление коммуникациями

Вы зашли под именем Капальцова Виктория Владимировна (Выход)

ЦДО\_ЭФ > UR\_NIRE > Тесты > Модульная контрольная работа № 1 > Попытка 1

Оставшееся время: 0:09:55

Просмотр Модульная контрольная работа № 1

Начать заново

Страница: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Дальше)

1 < Наилучшим каналом коммуникации (из перечисленных) считается:

Баллов: 1

Выберите один ответ:

- ☐ а. разговор «лицом к лицу»
- ☐ б. письмо
- ☐ в. выступление перед большой аудиторией
- ☐ г. новости в печатных СМИ

Сохранить, но не отправлять Отправить все и завершить тест

Страница: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Дальше)

Документация Moodle для этой страницы

Вы зашли под именем Капальцова Виктория Владимировна (Выход)

UR\_NIRE

### Модульная контрольная работа № 1

| Номер задания | Количество баллов                     |
|---------------|---------------------------------------|
| 1-10          | 1 балл за каждый верный ответ на тест |
| <b>Всего</b>  | <b>10</b>                             |

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

Тестирование включает 10 тестовых заданий по темам 8-12.

Время выполнения – 10 минут.

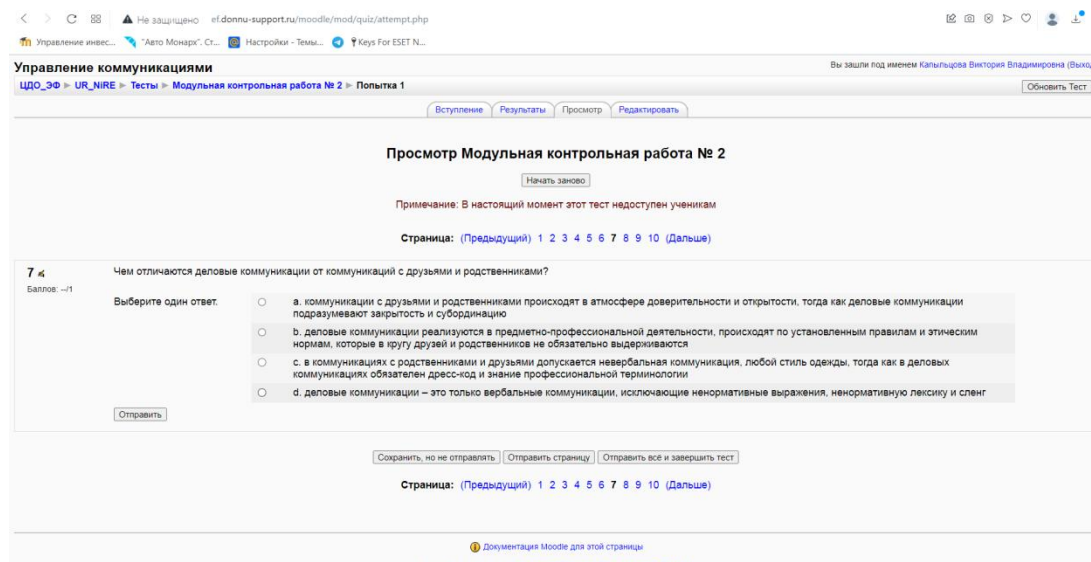
Пример тестового задания приведен ниже.

## **Модульная контрольная работа № 2**

### **Вариант № n**

**Задание. Выберите один верный вариант ответа:**

1. Средством манипулирования не является:
  - а) правда; б) ложь; в) полуправда; г) сплетни.
2. Для распространения массовых информационных потоков чаще всего используется:
  - а) телевидение; б) печать; в) интернет; г) книги.
3. Активная общественность является условием для реализации:
  - а) стратегии информирования;
  - б) стратегии убеждения;
  - в) стратегии диалога;
  - г) стратегии формирования согласия.
4. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:
  - а) стратегия информирования;
  - б) стратегия убеждения;
  - в) стратегия диалога;
  - г) стратегия формирования согласия.
5. Метод качественно-количественного анализа содержания документов с целью выявления и измерения социальных фактов, отраженных этими документами – это:
  - а) контент-анализ; б) наблюдение; в) интервью; г) анкетирование.
6. К внешним источникам подбора персонала в организации не относится:
  - а) центры занятости;
  - б) ротация;
  - в) агентства по найму;
  - г) поиск кандидатов через СМИ.
7. Сколько уровней в структуре манипуляций
  - а) 2; б) 3; в) 4; г) 5.
8. Межличностная коммуникационная сеть НЕ включает такие виды связей:
  - а) обратные;
  - б) вертикальные;
  - в) диагональные;
  - г) горизонтальные.
9. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:
  - а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;
  - б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
  - в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы;
  - г) все варианты ответов правильные.
10. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне:
  - а) проекция; б) рефлексия; в) установка; г) аттракция.



## Модульная контрольная работа № 2

| Номер задания | Количество баллов                     |
|---------------|---------------------------------------|
| 1-10          | 1 балл за каждый верный ответ на тест |
| <b>Всего</b>  | <b>10</b>                             |

### Критерии оценивания заданий модульного контроля

Оценка текущего (промежуточного) уровня знаний обучающихся осуществляется в рамках *двух содержательных модулей*.

Модульные контрольные работы проводятся в форме *тестовых* заданий.

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

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

При прохождении модульного контроля знаний студент может получить максимум 20 балла.

### 7.4. Образец содержания экзаменационного билета

Донецкий государственный университет  
Экономический факультет  
Кафедра национальной и региональной экономики

|                               |                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Программа высшего образования | Программа бакалавриата              |
| Направление подготовки        | 44.03.05 Педагогическое образование |
| Профиль подготовки            | География и обществознание          |
| Форма обучения                | Очная, заочная                      |
| Семестр                       | 8                                   |
| Дисциплина                    | Управление коммуникациями           |

### Экзаменационный билет № n

**Задание 1. Дайте ответ на теоретические вопросы.**

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

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

Эмпатия  
Диалог  
Риторика  
Пресс-релиз  
Спин-докторы

**Критерии оценивания экзаменационного билета**

Итоговый контроль знаний студентов проводится в форме экзамена.

Уровень знаний студента в рамках экзамена оценивается от 0 до 40 баллов включительно.

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды экзаменационных заданий, составляет 40 баллов.

Ответы студента оцениваются по каждому виду заданий.

Экзаменационный билет включает 2 теоретических задания:

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

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

**Задание 1.**

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

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

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

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

Если нет ответа – 0 баллов.

**Задание 2.**

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

Если допущены определенные неточности – 9 - 6 баллов.

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

Если нет ответа – 0 баллов.

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

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

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

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

- *неудовлетворительному уровню* соответствует наличие значительных пробелов в знании основного программного материала, в том числе основных категорий и понятий, методов и инструментов теории управления коммуникациями, допущение принципиальных ошибок в изложении и пояснении ее положений.

#### Критерии оценивания экзаменационного билета

| Номер задания                   | Количество баллов |
|---------------------------------|-------------------|
| Теоретическое задание           | 30                |
| Определение категорий и понятий | 10                |
| <b>Всего</b>                    | <b>40</b>         |

### 8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

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

| Содержательные модули   | Виды работ   | Баллы      |
|-------------------------|--|------------|
| Содержательный модуль 1 | Организационно-учебная работа студента в аудитории | 5          |
|                         | Самостоятельная работа                             | 15         |
|                         | Модульная контрольная работа                       | 10         |
|                         | <b>Итого</b>                                       | <b>30</b>  |
| Содержательный модуль 2 | Организационно-учебная работа студента в аудитории | 5          |
|                         | Самостоятельная работа                             | 15         |
|                         | Модульная контрольная работа                       | 10         |
|                         | <b>Итого</b>                                       | <b>30</b>  |
| <b>Экзамен</b>          |  | <b>40</b>  |
| <b>Всего</b>            |  | <b>100</b> |

#### Соответствие баллов оценке

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

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

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

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере;
  - экзамен и зачет проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

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

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных,



учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 7-го корпуса (ауд. 103), в учебной лаборатории «Региональная экономика» кафедры национальной и региональной экономики (ауд. 110), в межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения.

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

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

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

## 11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 11.1. Основная литература

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

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

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

### 11.2. Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

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

8. Кибанов, А. Я. Управление деловой карьерой, служебно-профессиональным продвижением и кадровым резервом / А. Я. Кибанов, Е. В. Каштанова. – Москва: Проспект, 2023. – 64 с.
9. Костылева, Н. В. Управление коммуникациями в менеджменте: учебное пособие / Н. В. Костылева, И. В. Котляревская, Ю. А. Мальцева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 127 с.
10. Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И. В. Харитоновна, Е. В. Байкина, И. С. Крылов и др.; ФГБОУ ВО Московский педагогический государственный университет». – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 84 с.
11. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум / сост. О. С. Гаврилова, Е. Е. Лебедева; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: СКФУ, 2018. – 191 с.
12. Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): учеб. пособие / А. С. Чамкин. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 350 с.
13. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс: учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. – Москва: Вузовское образование, 2018. – 355 с.
14. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 4-е, изд. – Москва: Дашков и К, 2017. – 488 с.
15. Шарков, Ф. И. Коммуникология: энциклопедический словарь-справочник: словарь-справочник / Ф. И. Шарков. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К, 2017. – 766 с.
16. Шарков, Ф. И. Теория коммуникаций / Ф. И. Шарков. – Москва: РИП-холдинг, 2016. – 244 с.

## 12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
5. **ЭБС Юрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016. – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

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

### **13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

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