

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 15.12.2021 13:42:02  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет Экономический  
Кафедра Экономики и управления

Утверждено  
на заседании кафедры  
протокол № 1 от 29.08.2018  
Зав. кафедрой

  
Опарина Т.А.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

дисциплина **Коммуникативный менеджмент**

**Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.08**

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

**38.03.03**

**Управление персоналом**

код

наименование направления или специальности

Программа

**Управление персоналом**

Разработчик (составитель)

**к.п.н., доцент**

**Н.Ф. Анохина**

ученая степень, ученое звание, ФИО

  
подпись

29.08.2018  
дата

## Оглавление

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	3
1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы.....	3
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) ...	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам).....	5
5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	9
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	11
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	17
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	18
7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	18
7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	19
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	20

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

### 1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший программу высшего образования, в рамках изучаемой дисциплины, должен обладать компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа:

1. Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9);

2. Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30);

3. Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32).

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Этапы формирования компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: – модели теории коммуникации
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: – определять каналы распространения информации
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: – навыками оценки коммуникативной компетентности персонала
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: – структуру и виды коммуникаций;
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: – готовить публичные тексты; – выступать с публичной речью.
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: – организации коммуникационного процесса
Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: – методы решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: – находить решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: – способами защиты информации

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные в результате изучения дисциплин «Организационное поведение. Организационная культура», «этика деловых отношений».

Полученные компетенции будут реализованы при изучении курса «Психодиагностика в управлении персоналом».

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	8,7
лекций	4
практических	4
лабораторных	
контроль самостоятельной работы	
формы контактной работы, в том числе	0,7
выполнение курсовых работ	-
выполнение контрольных работ	0,5
консультация перед экзаменом	-
прием зачета	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	59,5
Учебных часов на контроль:	
зачет	3,8

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

#### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Наименование раздела /темы дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СРС
		Лек	Сем/ Пр	Лаб	

1	Коммуникации: сущность виды, специфика	1	1		13
2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	1	1		12
3	Информационные барьеры в коммуникационном процессе	1	1		12,5
4	Сферы применения коммуникационного менеджмента	1	1		12
	Выполнение контрольной работы				10
	<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>59,5</b>

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

##### Лекционный курс

№	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1	Коммуникации: сущность виды, специфика	Понятие коммуникация. Значение, виды, недостатки, коммуникации. Критерии характера взаимодействия коммуникации. По степени формализации коммуникации
2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	Термин «коммуникация», этапы обмена информации, источник информации, результат (эффект) коммуникационного процесса.
3	Информационные барьеры в коммуникационном процессе	Помехи для обмена информацией. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки
4	Сферы применения коммуникационного менеджмента	Содержание деятельности коммуникационного менеджмента. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента. Способы сбора, обработки, передачи и получения информации. взаимосвязь между собой сферы коммуникационного менеджмента.

##### Курс практических (семинарских) занятий

№	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1.	Коммуникации: сущность виды, специфика	Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и

		<p>т.п.</p> <p>2. определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций.</p> <p>3. Назовите 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.</p>
2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	<p>1) По признакам, приводимым в главе, составьте классификацию информации, поступающей в процессе учебных занятий.</p> <p>2) Перечислите этапы обмена информацией и их взаимосвязи.</p> <p>3) Объясните, что такое обратная связь. Какую роль она играет в процессе управления? Приведите примеры средств обратной связи</p>
3	Информационные барьеры в коммуникационном процессе	<p>1.Вспомните, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы.</p> <p>2.Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе</p>
4	Сферы применения коммуникационного менеджмента	<p>1.Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?</p> <p>2.В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?</p> <p>3.Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?</p> <p>4.Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?</p>

## **5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Задания для самостоятельной работы.**

**Тема 1.** Коммуникации: сущность виды, специфика

**Задание 1.** Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и т.п.

**Задание 2.** Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций:

Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты, высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать, искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные; психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникабельность; пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло, беспомощность, эмоциональность, оборонительность, жесточенность, самоуверенность, запуганность, неполнота восприятия, восторженность, семантика.

**Задание 3.** Выберите из представленного перечня коммуникаций 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

Перечень коммуникаций:

Ознакомление с указами, постановлениями, распоряжениями исполнительной власти, подведение итогов, оценка деятельности, обращение, собеседование при найме на работу, доведение до сведения распорядка работы, пресс-конференция, постановка задач, заседание коллегии, помощь в повышении квалификации, объявления, замечания, премирование, обсуждения, доклады по кадрово-социальным вопросам и об экономическом положении, осмотры предприятия, ведение производственной хроники, первичное ознакомление сотрудников с предприятием, составление и использование производственных справочников, брифинг, обсуждение и переговоры в рамках производственного совета,

составление коллективного договора, собрания производственного коллектива, обсуждение служебных обязанностей, использование диктофонной техники, обсуждение дисциплинарных проступков, анализ производственной документации, вводные курсы, предоставление рекомендаций, индивидуальные беседы, специальные доклады, общение по телефону, составление и использование справочников о фирме, листовок, различного рода формуляров, организация досуга, обсуждение деятельности руководства, теледебаты, обучение руководящих кадров, информирование руководства, составление производственных отчетов, использование наглядных средств, рекламные листки, селекторное совещание, информационные сообщения по фирме, выпуск коллективной газеты, вручение юбилейных адресов, проведение конференции совместно с покупателями и партнерами, взаимодействие с профсоюзами, краткие сообщения и отчеты, использование радио и телесвязи, анализ производственных показателей, личная переписка, личная беседа, отчет, использование плакатов и диаграмм, аттестационное собеседование, рапорты, использование селекторной связи, справка контрольного управления, работа комиссии по технике безопасности, работа кружков качества, организация приемного времени, беседы с увольняющимися, премиальные обеды, слухи, ознакомление с результатами работы комиссии.

#### **Тема 2.** Структура и особенности построения коммуникационного процесса

1. По признакам, приводимым в главе, составьте классификацию информации, поступающей в процессе учебных занятий.
2. Перечислите этапы обмена информацией и их взаимосвязи.
3. Объясните, что такое обратная связь. Какую роль она играет в процессе управления? Приведите примеры средств обратной связи

#### **Тема 3.** Информационные барьеры в коммуникационном процессе

1. Вспомните, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы.
2. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе.

#### **Тема 4.** Сферы применения коммуникационного менеджмента

1. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?
2. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?
3. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?
4. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?

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

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Этап	Показатели и критерии оценивания результатов обучения				Вид оценочного средства
		неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
1.	2.	3.				
Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	1этап: Знания	Отсутствие знаний моделей теории коммуникации	Фрагментарные представления о моделях теории коммуникации	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления о моделях теории коммуникации	Сформированные представления о моделях теории коммуникации	Устный опрос Тестирование
	2этап: Умения	Отсутствие умений определять каналы распространения информации	Фрагментарное использование умений определять каналы распространения информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование умения определять каналы распространения информации	Сформированное умение определять каналы распространения информации	Устный опрос Тестирование
	3этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Фрагментарное применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Успешное и систематическое применение навыков оценки коммуникативной компетентности персонала	Тестирование Контрольная работа
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	1этап: Знания	Отсутствие знаний структуры и видов коммуникаций	Фрагментарные представления о структуре и видах коммуникаций	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления о структуре и видах коммуникаций	Сформированные представления о структуре и видах коммуникаций	Устный опрос Тестирование
	2этап: Умения	Отсутствие умений готовить публичные тексты, выступать с публичной речью	Фрагментарное использование умений готовить публичные тексты, выступать с	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование уме-	Сформированное умение готовить публичные тексты, выступать с пуб-	Устный опрос Тестирование

			публичной речью	ния готовить публичные тексты, выступать с публичной речью	личной речью	
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие навыков организации коммуникационного процесса	Фрагментарное применение навыков организации коммуникационного процесса	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков организации коммуникационного процесса	Успешное и систематическое применение навыков организации коммуникационного процесса	Тестирование Контрольная работа
Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32)	1 этап: Знания	Отсутствие знаний методов решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Фрагментарные представления о методах решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Сформированные представления о методах решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Устный опрос Тестирование
	2 этап: Умения	Отсутствие умений находить решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Фрагментарное использование умений находить решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование умения находить решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Сформированное умение находить решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий	Устный опрос Тестирование
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие навыков защиты информации	Фрагментарное применение навыков защиты информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков защиты информации	Успешное и систематическое применение навыков защиты информации	Тестирование Контрольная работа

## **6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Перечень вопросов к устному опросу**

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Знания»

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Знания»

4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?
5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?
6. Приведите пример эффективной коммуникации.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Знания»

7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?
8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

14. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
15. Какую информацию передают мимические движения?
16. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения»

17. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
18. Что, по мнению Б.Ф. Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Умения»

27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Владения»

32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?

33. Почему Я-высказывание считается оптимальной формой реагирования в конфликте?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

34. Из каких структурных частей состоит Я-высказывание?

35. Что означает «объективное» описание ситуации?

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Владения»

36. Перечислите критерии понятности сообщения.

37. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

### Тестовые задания

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Знания»

1. Общение и процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом аспекте – это:

А) коммуникации Б) информация В) письменность

2. Коммуникативный процесс — это:

А) процесс обмена информацией

Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации

В) обратная связь при функционировании информации

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Знания»

3. Для осуществления процесса коммуникации необходимы и достаточны следующие четыре элемента:

А) отправитель, кодировка, получатель, канал

Б) сообщение, канал, декодировка, получатель

В) отправитель, получатель, канал, сообщение

4. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:

А) внешние коммуникации

Б) нисходящие коммуникации В) восходящие коммуникации

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Знания»

5. К внутренней среде организации относятся:

А) цели, задачи, структура

- Б) технологии, люди
  - В) результаты деятельности
6. К внешней среде организации относятся: А) потребители, поставщики Б) госорганы, состояние экономики В) вводимые ресурсы

7. Коммуникации в организации — это:
- А) передача информации
  - Б) двусторонний процесс обмена информацией
  - В) информированность

8. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
- А) культура
  - Б) язык
  - В) устная и письменная речь

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

9. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
- А) сообщение закодировано и декодировано Б) отправлено сообщение
  - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
10. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
- А) барьеры
  - Б) помехи
  - В) обратная связь

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Умения»

11. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
- А) внешние коммуникации
  - Б) нисходящие коммуникации
  - В) восходящие коммуникации

12. К внутренней среде организации относятся:
- А) технологии
  - Б) люди
  - В) нет верного ответа

13. К внешней среде организации относятся:
- А) научно-технический прогресс
  - Б) политические факторы
  - В) результаты деятельности

14. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
- А) посредством коммуникаций
  - Б) через информационные системы

В) через информационные потоки

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-9 на этапе «Умения»

14. Формами управленческого общения являются:

- А) субординация
- Б) служебно-товарищеская форма
- В) дружеская форма

16. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

- А) циркуляры, документация
- Б) дискуссии, видеозаписи
- В) газетные статьи

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

17. Маркетинговый комплекс — это:

- А) «маркетингмикс»
- Б) система решений, ориентированная на потребителя
- В) продукт, цена, место, продвижение

18. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:

- А) реклама
- Б) PR
- В) продвижение продаж

19. Любая платная форма неличной презентации и продвижения товаров, услуг и идей идентифицированным спонсором — это:

- А) реклама
- Б) продвижение продаж
- В) PR

20. Устная презентация в беседе с одним или более перспективными покупателями является:

- А) рекламой
- Б) продвижением продаж
- В) личной продажей

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-30 на этапе «Владения»

21. Составная часть продвижения, ориентированного на конечного потребителя и включающего ряд инструментов, — это:

- А) реклама
- Б) продвижение продаж
- В) личные продажи

22. По мнению ученых, обмен информацией в организации можно улучшить путем:

- А) регулирования информационных потоков

- Б) правильного формулирования сообщения
- В) создания системы обратной связи

Тесты для оценки уровня сформированности компетенции ПК-32 на этапе «Владения»

23. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

- А) видеоконференции
- Б) документация, письма
- В) дискуссии, приемы

24. Важные составляющие маркетингового комплекса — это:

- А) стратегии
- Б) связи с общественностью
- В) маркетинговые коммуникации

25. Реклама, PR, личные продажи и продвижение продаж — это:

- А) стимулирование;
- Б) продвижение;
- В) коммуникации.

### **Рубежная контрольная работа 1**

1. Перечислите существующие виды коммуникационных сетей. Чем обусловлено их многообразие?
2. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?
3. На основе наблюдений или социологического исследования составьте схему коммуникаций своей учебной группы.
4. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?
5. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?
6. Вспомните, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы.
7. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?
8. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе.

### **Рубежная контрольная работа 2**

1. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
2. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
3. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
4. Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
5. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
6. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?
7. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?

## Перечень вопросов к зачету

1. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
2. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
3. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение?
4. В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?
5. Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?
6. Перечислите критерии понятности сообщения.
7. Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?
8. Перечислите условия эффективной коммуникации.
9. Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно?
10. Какой психологический механизм позволяет улучшить понимание собеседника?
11. Какие техники обратной связи вы знаете? Какие из этих техник, на ваш взгляд, являются наиболее востребованными в ситуациях деловой коммуникации?
12. Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).
12. Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
14. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?
15. Какую информацию передают мимические движения?
16. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?
17. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?
18. Что, по мнению Б.Ф. Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?
19. Какие виды коммуникативных барьеров выделяет Б.Ф. Поршнев?
20. Каковы причины возникновения избегания в процессе коммуникации? В каких формах проявляется избегание?
21. Какова основная причина возникновения барьера «авторитет»? Каковы его проявления?
22. Каковы причины возникновения непонимания в процессе коммуникации? Какие уровни непонимания обычно рассматривают?
23. Перечислите причины возникновения непонимания для каждого уровня.
24. На какие группы можно разделить приемы, используемые для преодоления избегания в процессе коммуникации? Перечислите приемы, относящиеся к каждой группе.
25. Почему мы не понимаем слишком медленную речь, когда говорящий делает большие паузы между словами?
26. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
27. Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
28. Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
29. Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
30. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
31. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?
32. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
35. Что означает «объективное» описание ситуации?
36. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?

### 6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Раздел 1.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Устный опрос	5	4	0	20
2. Тестирование	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
<b>Раздел 2.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Устный опрос	5	4	0	15
2. Тестирование	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа	10	2	0	20
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10</b>
1. Студенческая олимпиада				
2. Публикация статей				
3. Участие в конференции				
4. Активная работа на аудиторных занятиях				
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			<b>0</b>	<b>-6</b>
2. Посещение практических занятий			<b>0</b>	<b>-10</b>

Объем и уровень сформированности компетенций целиком или на различных этапах у обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

$$\text{Рейтинговый балл} = k \times \text{Максимальный балл},$$

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,4$  при уровне освоения «удовлетворительно»,  $k = 0,8$  при уровне освоения «хорошо» и  $k = 1$  при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено – при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено – при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.
  - Критерии оценки контрольной работы
- Оценка «зачтено» ставится, если контрольная работа соответствует заданию; выполнена на высоком теоретическом уровне; правильно оформлена; материал изложен конкретно, четко, грамотно, в полном объеме со ссылкой на законодательные и нормативно-правовые акты. Студент владеет материалом и может обосновать представленные выводы.
- Оценка «не зачтено» ставится, если контрольная работа не соответствует заданию низкий теоретический уровень; отсутствует конкретность, четкость и грамотность изложения материала; оформление не соответствует требованиям Студент не владеет материалом и не может обосновать представленные выводы.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

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

#### Основная учебная литература:

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. – М.: Юнити-Дата, 2015. – 129 с. - ISBN: 5-238-00923-2; Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119552&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552&sr=1) . (дата обращения 25.08.2018).

#### Дополнительная учебная литература:

2. Марусева, И.В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену) : учебное пособие для вузов / И.В. Марусева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 214 с. : рис., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3089-1 ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547> (дата обращения 25.08.2018).

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
1.	Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM, договор с ООО «ЗНАНИУМ» № 3151эбс от 31.05.2018	До 03.06.2019
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online», договор с ООО «Нексмедиа» № 847 от 29.08.2017	До 01.10.2018
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань», договор с ООО «Издательство «Лань» № 838 от 29.08.2017	До 01.10.2018
4.	База данных периодических изданий (на платформе East View EBSCO), договор с ООО «ИВИС» № 133-П 1650 от 03.07.2018	До 31.06.2019
5.	База данных периодических изданий на платформе Научной электронной библиотеки (eLibrary), Договор с ООО «РУНЭБ» № 1256 от 13.12.2017	До 31.12.2018
6.	Электронная база данных диссертаций РГБ, Договор с ФГБУ «РГБ» № 095/04/0220 от 6 дек. 2017 г.	До 07.12.2018
7.	Национальная электронная библиотека, Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438 от 13 апр. 2016 г.	Бессрочный

8.	Электронно-библиотечная система «ЭБ БашГУ», договор с ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014	Бессрочный
----	---	------------

№	Адрес (URL)	Описание страницы
1.	<a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a>	Федеральная служба государственной статистики
2.	<a href="http://uftp.ru/">http://uftp.ru/</a>	Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
3.	<a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a>	Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
4.	<a href="http://www.hbr-russia.ru">http://www.hbr-russia.ru</a>	Журнал «Harvard Business Review-Россия»
5.	<a href="http://dis.ru/manag">http://dis.ru/manag</a>	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

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

Наименование программного обеспечения
1. Office Standard 2007
2. Windows 7

**8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.

Устный опрос	Устный опрос как контроль знаний студентов осуществляется в виде фронтальной и индивидуальной проверки. При фронтальном опросе за короткое время проверяется состояние знаний студентов всей группы по определенному вопросу или группе вопросов. Эта форма проверки используется для: выяснения готовности группы к изучению нового материала; определения сформированности понятий; проверки домашних заданий; поэтапной или окончательной проверки учебного материала, только что разобранный на занятии; при подготовке к выполнению практических и лабораторных работ. Индивидуальный устный опрос позволяет выявить правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, степень развития логического мышления, культуру речи студентов. Эта форма применяется для текущего и тематического учета, а также для отработки и развития экспериментальных умений студентов. Причем устную проверку считают эффективной, если она направлена на выявление осмысленности восприятия знаний и осознанности их использования, если она стимулирует самостоятельность и творческую активность студентов. Устный опрос осуществляется на каждом занятии, хотя оценивать знания студентов не обязательно. Главным в контроле знаний является определение проблемных мест в усвоении учебного материала и фиксирование внимания студентов на сложных понятиях, явлениях, процессах. В процессе устного опроса можно использовать коллективную работу группы, наиболее действенными приемами, которой являются: обращение с вопросом ко всей группе; конструирование ответа; рецензирование ответа; оценка ответа и ее обоснование; постановка вопросов студентам самими студентами; взаимопроверка; самопроверка.
Индивидуальные задания (самостоятельная работа)	Представляет собой продукт самостоятельной работы студента. Задание, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал. При работе над индивидуальным заданием студент должен использовать рекомендуемую литературу. В ходе подготовки индивидуального задания студент должен использовать информационно-справочные электронные базы данных.
Тестирование	Тестирование проводится по итогам 1 и 2 разделов перед контрольной работой. Студент при подготовке должен использовать, как лекционный материал, так и учебно-методический материал.
Контрольная работа	Для подготовки к контрольной работе студент должен использовать лекционный материал, материал практических занятий, а также знания, полученные при выполнении индивидуальных заданий. Также можно использовать рекомендуемую к изучению курса литературу.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Необходимо проработать все рекомендуемые вопросы, рассмотреть их в логической последовательности и выделить взаимосвязь с другими вопросами курса, показать использование тех или иных положений на практике.

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинет статистики №20	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинет математических дисциплин №32	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный
Читальный зал, помещение для самостоятельной работы №4	Учебная мебель, персональные компьютеры, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций №43	Учебная мебель, доска

