

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к302) Менеджмент

Третьяк С.Н., канд.
экон. наук, доцент

24.01.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Внутриорганизационные/ внешние коммуникации**

для направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Составитель(и): к.э.н. , доцент , Химич Е.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 21.01.2025г. № 25.02

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям:
Протокол от 24.01.2025г. №5

г. Хабаровск
2025 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Внутриорганизационные/ внешние коммуникации
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 512

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены (семестр) 5
контактная работа	52	
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Процесс коммуникаций: понятие и основные модели. Понятие коммуникаций и характеристика основных иерархических моделей отклика. Раскрытие содержания основных теоретических концепций, терминов и исследовательских подходов, используемых в современных коммуникациях; общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации; понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека; освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Внутриорганизационные/ внешние коммуникации: цели, участники, основной комплекс.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.05.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Тайм-менеджмент
2.1.2	Производственная (профессионально-творческая) практика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бренд-менеджмент
2.2.2	Копирайтинг и спичрайтинг

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-1: Способен осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	
Знать:	Основы тактического планирования, особенности реализации коммуникационной стратегии.
Уметь:	Осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии.
Владеть:	Навыками тактического планирования мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии.

ПК-5: Способен вести новостные ленты и представительства в социальных сетях

Знать:	Знать технологии организации и ведения новостных лент и представительства в социальных сетях.
Уметь:	Мониторить тематические сайты для выявления новой, значимой и интересной информации; подбирать графические иллюстрации для повышения конверсии.
Владеть:	Навыками размещения и настройки отображения новостей, анонсов мероприятий и других элементов в социальных сетях.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Процесс коммуникаций: понятие и основные модели /Лек/	5	4	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.2	Понятие коммуникаций и характеристика основных иерархических моделей отклика /Лек/	5	4	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.3	Раскрытие содержания основных теоретических концепций, терминов и исследовательских подходов, используемых в современных коммуникациях /Лек/	5	4	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

1.4	Общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации /Лек/	5	4	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
Раздел 2. Практика							
2.1	Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека /Пр/	5	8	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	Работа в малых группах
2.2	Освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом /Пр/	5	8	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	Работа в малых группах
2.3	Внутриорганизационные коммуникации: цели, участники, основной комплекс /Пр/	5	8	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	Игровые методы обучения
2.4	Внешние коммуникации: цели, участники, основной комплекс /Пр/	5	8	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	Игровые методы обучения
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Изучение теоретического материала, подготовка к экзамену /Ср/	5	92	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
Раздел 4. Контроль							
4.1	/Экзамен/	5	36	ПК-1 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Григорян Е. С.	Маркетинговые коммуникации: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021, https://znanium.com/catalog/document?id=363120
Л1.2	Шарков Ф.И.	Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023, https://znanium.com/catalog/document?id=431462

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кожемякин Е.А.	Основы теории коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, https://znanium.com/catalog/document?id=422082

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Байтасов Р. Р.	Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024, https://e.lanbook.com/book/362888

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/?ref=dtf.ru
----	--------------------------------------	---

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Free Conference Call (свободная лицензия)

Zoom (свободная лицензия)

АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Гарант - <http://www.garant.ru>

Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2600	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2602	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2604	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, доска.
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для продуктивного изучения дисциплины и успешного прохождения контрольных испытаний (текущих и промежуточных) студенту рекомендуется:

В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программа дисциплины;
- перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов;
- перечень вопросов к экзамену.

Процесс изучения дисциплины нужно построить с учётом следующих важных моментов:

- большой объем дополнительных источников информации;
- широчайший разброс научных концепций, точек зрения и мнений по всем вопросам содержания;
- значительный объем нормативного материала, подлежащий рассмотрению;
- существенно ограниченное количество учебных часов, отведенное на изучение дисциплины.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью основной и дополнительной литературы. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Учитывая особенности распределения материала дисциплины, рекомендуется следующая последовательность освоения изучаемых тем:

- студент знакомится с основными понятиями и научными представлениями о принципах и способах решения

профессиональных задач. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект;

- студент изучает содержательные аспекты решения поставленных задач на реальном практическом материале или приближенной к нему моделируемой ситуации.

Успешно освоить дисциплину и создать базу для сдачи экзамена позволит систематическое выполнение учебных заданий в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью посредством формулировки темы-проблемы, ее уточнения через план или схему, указания основных и дополнительных источников информации, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, посещения консультаций преподавателя.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся может проводиться с применением ДОТ.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль): Реклама и связи с общественностью в административных и бизнес-процессах

Дисциплина: Внутриорганизационные/ внешние коммуникации

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

Примерный перечень вопросов к экзамену

Компетенция (ПК-1, ПК-5)

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация»
2. Структура, содержание и механизмы общения
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций
4. Роль внутриорганизационных коммуникаций в профессиональной деятельности
5. Роль внешних коммуникаций в профессиональной деятельности
6. Значение внутриорганизационных коммуникаций в процессе развития организации
7. Значение внешних коммуникаций в процессе развития организации
8. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения
9. Процесс коммуникации и его ключевые элементы
10. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации
11. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации
12. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях
13. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали»
14. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали»
15. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный)
16. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях
17. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета
18. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении
19. Назовите функции невербальных коммуникаций
20. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете
21. Какие факторы определяют особенности невербального языка
22. Раскройте сущность невербального общения
23. Приведите классификацию невербальных средств общения
24. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера
25. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
26. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов?
27. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
28. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
29. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы?
30. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «круг»
31. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «прямоугольник»
32. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «квадрат», «зигзаг»
33. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы
34. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?
35. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы
36. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей
37. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний?
38. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания?
39. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности
40. В чем выражается значимость правил критики?
41. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
42. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого
43. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
44. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
45. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности
46. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы
47. Принципы ораторского искусства
48. Цели и задачи публичного выступления
49. Общие правила публичного выступления
50. Восприятие оратора аудиторией
51. Типы ораторов

52. Приемы захвата и удержания внимания аудитории
53. Функции конфликтов
54. Динамика развития конфликтов
55. Конфликтогены: понятие, классификация
56. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации
57. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения
58. Стратегии и тактики разрешения конфликтов
59. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации
60. Типология и функции переговоров
61. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров)
62. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей)
63. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов)
64. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий
65. Тактические приемы ведения переговоров
66. Техники повышения доверия к индивидуальным характеристикам руководителей разного уровня и сотрудников организации
67. Техники повышения доверия, связанные с профессиональной деятельностью
68. Техники влияния на организационные переменные, повышающие уровень социального доверия
69. Деловая переписка как составная часть внешних коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов
70. Виды деловых писем
71. Особенности языка ведения деловой переписки
72. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях)
73. Особенности бизнес-общения по телефону и мобильному телефону
74. Специфика деловых коммуникаций в сетевых сообществах

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к302) Менеджмент 5 семестр, 2025-2026	Экзаменационный билет № Внутриорганизационные/ внешние коммуникации Направление: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью Направленность (профиль): Реклама и связи с общественностью в административных и бизнес- процессах	Утверждаю» Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент 21.01.2025 г.
Вопрос Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация» (ПК-1,ПК-5)		
Вопрос Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей (ПК-1,ПК-5)		
Задача (задание) С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики? (ПК-1,ПК-5)		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующие формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Компетенция (ПК-1, ПК-5)

Задание 1

Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

- а) внешняя
- б) массовая
- в) межличностная

Задание 2

... аспект общения выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании:

- а) перцептивный
- б) интерактивный
- в) коммуникативный

Задание 3

Сколько процентов коммуникации в средней остается в памяти у человека:

- а) 70
- б) 25
- в) 45

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.

Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.