

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА НАЦИОНАЛЬНОЙ И РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

\_\_\_\_\_ Е. И. Скафа



**Рабочая программа учебной дисциплины  
«УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ»**

Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей	<i>38.00.00 Экономика и управление</i>
Направление подготовки	<i>38.03.04 Государственное и муниципальное управление</i>
Профиль подготовки	-
Образовательная программа	<i>Бакалавриат</i>
Квалификация	<i>Академический бакалавр</i>
Форма обучения	<i>Очная, заочная</i>

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. декана экономического  
факультета  
Полшков Ю. Н.

21 апреля 2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Управление коммуникациями» составлена на основе Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом МОН ДНР от 28.09.2016 г. № 1008, зарегистрированного в Министерстве юстиции ДНР 20.10.2016 г., регистрационный № 1651; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. № 567); учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Разработчик:  
доцент кафедры национальной  
и региональной экономики, к.э.н., доц.

 Капыльцова В.В.

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Национальная и региональная экономика»

Протокол № 9 от «15» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой

 Кошелева Е.Г.

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 года

Председатель УМК

 Стрелина Е. Н.

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

Учебная дисциплина «Управление коммуникациями» относится к вариативной части профессионального блока образовательной программы. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, *формируемые предшествующими* (философия, культурология, русский язык и культура речи, психология, основы научных исследований) и *сопутствующими* (менеджмент, политология, информационные технологии в управлении) *дисциплинами*. Данная дисциплина является основой для подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра.

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика учебной дисциплины		
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление	
Профиль подготовки	-	
Образовательная программа	Бакалавриат	
Квалификация	Академический бакалавр	
Количество содержательных модулей и тем	2 (15)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Вариативная часть	
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	модульный контроль (2), экзамен в 4-м семестре	
Показатели	очная форма обучения (нормативный срок)	заочная форма обучения (нормативный срок)
Количество зачетных единиц	4,0	4,0
Количество часов	144	144
Год подготовки	2	2
Семестр	4	×
Количество часов		
- лекционных	34	4
- практических, семинарских	34	10
- лабораторных	-	
- самостоятельной работы	76	130
в т.ч. индивидуальное задание	-	-
Недельное количество часов, т.ч.		
аудиторных	4	×
самостоятельной работы студента	4,47	×

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** изучения дисциплины «Управление коммуникациями» является овладение теоретическими знаниями, практическими навыками, умениями и компетенциями в области деловой и публичной коммуникации, включая умение сформировать нравственную личную коммуникативную культуру, умение вести переговоры с партнерами и создавать благоприятную социально-психологическую атмосферу, умение общаться с трудовым коллективом для достижения поставленных целей и обеспечения эффективной профессиональной деятельности в сфере государственного и муниципального управления.

**Задачи** изучения дисциплины «Управление коммуникациями»: формирование у студентов комплексного представления о сущности и содержании деловой и публичной коммуникации, о сущности, элементах и этапах коммуникационного процесса, о видах и

формах деловой и публичной коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры и т.п.); изучение характера, особенностей, содержания, видов и форм вербальных и невербальных коммуникаций; изучение правил, норм и требований речевого, общегражданского, делового, дипломатического и профессионального этикета; изучение правил подготовки, установления и процедуры проведения различных видов и форм коммуникативного взаимодействия с учетом характера и особенностей организации коммуникационного процесса в сфере государственного и муниципального управления.

Результат изучения дисциплины «Управление коммуникациями» определяется способностью применять знания, умения, навыки и компетенции в соответствии с целью и задачами профессиональной деятельности.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ГОС ВПО направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом МОН ДНР от 28.09.2016 г. № 1008:

<i><b>общекультурных (ОК):</b></i>	
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<i><b>общепрофессиональных (ОПК):</b></i>	
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
<i><b>профессиональных (ПК):</b></i>	
ПК-10	способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования
ПК-11	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
ПК-12	владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения
ПК-23	умением вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Донецкой Народной Республики, органах государственной власти субъектов Донецкой Народной Республики, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен:**

**знать:** основные понятия и категории современной теории коммуникаций; основные подходы, принципы, методы и инструменты управления коммуникациями в современном обществе; организационные основы построения и обеспечения эффективности коммуникационного процесса; сущностные характеристики и особенности различных видов и форм деловой и публичной коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры и т.п.); правила, нормы и требования речевого, общегражданского, делового, дипломатического и профессионального этикета; правила подготовки, установления и процедуры проведения различных видов и форм коммуникативного взаимодействия

с учетом характера и особенностей организации коммуникационного процесса в сфере государственного и муниципального управления;

**уметь:** применять понятийно-категориальный аппарат теории коммуникаций; осуществлять выбор и использовать эффективные методы и инструменты управления коммуникациями в современном обществе; выявлять коммуникативные барьеры, помехи и шумы в процессе профессиональной коммуникации и предлагать способы их устранения и нейтрализации; использовать технологии для обеспечения эффективного делового взаимодействия в профессиональной управленческой практике; эффективно применять вербальные и невербальные системы и средства коммуникации, а также диагностировать и распознавать намерения партнеров, использующих данные средства; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые и публичные коммуникации; проектировать имидж делового человека и эффективно использовать правила и нормы речевого, общегражданского, делового, дипломатического и профессионального этикета;

**владеть:** навыками организации и обеспечения эффективного коммуникационного процесса; навыками организации и поддержания эффективных устных деловых и публичных коммуникаций (подготовки публичного выступления, проведения деловых бесед и деловых переговоров, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации и т.п.); навыками составления письменных деловых и публичных коммуникаций; навыками построения имиджа делового человека и формирования этики деловой и публичной коммуникации для достижения поставленных целей и обеспечения эффективной профессиональной деятельности в сфере государственного и муниципального управления.

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

Дисциплина «Управление коммуникациями» предусматривает такие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов.

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

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение.

В учебном процессе используются интернет-ресурсы и ресурсы центра дистанционного обучения экономического факультета ГОУ ВПО «ДонНУ»; рассматриваются задачи, максимально приближенные к конкретным практическим ситуациям; применяются тесты; организуется самостоятельная работа; проводятся контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает изучение теоретического материала; подготовку к практическим занятиям; подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем; изучение учебной, научной, методической и периодической литературы; подготовку сообщений, докладов, рефератов и презентаций; подготовку и написание научных статей и тезисов докладов на научные конференции.

#### Тематический план дисциплины «Управление коммуникациями»

Темы	Краткое содержание темы
<b>Содержательный модуль 1</b>	
<b>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</b>	
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	1. Сущность и содержание понятия «коммуникация». 2. Объект и предмет теории коммуникации.

Тема 2. Коммуникационный процесс	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и элементы коммуникационного процесса.</li> <li>2. Этапы коммуникационного процесса.</li> <li>3. Обратная связь и коммуникативные барьеры.</li> </ul>
Тема 3. Коммуникации в организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность, виды и общая характеристика организации.</li> <li>2. Внутренняя и внешняя среда организации как открытой системы.</li> <li>3. Сущность и виды коммуникаций в организации.</li> <li>4. Основные трудности в развитии коммуникаций в современной организации.</li> <li>5. Пути улучшения системы коммуникаций в современной организации.</li> </ul>
Тема 4. Общение и коммуникация	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание процесса общения.</li> <li>2. Виды и формы общения.</li> <li>3. Общение и коммуникация: сходства и различия.</li> </ul>
Тема 5. Типология социальной коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность, содержание и функции социальной коммуникации.</li> <li>2. Типы, виды и уровни социальной коммуникации.</li> <li>3. Особенности социальной коммуникации.</li> </ul>
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Виды вербальных коммуникаций и средств.</li> <li>2. Устная и письменная речь.</li> <li>3. Слушание и чтение.</li> </ul>
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Невербальные коммуникации: сущность, факторы, средства.</li> <li>2. Системы невербальных коммуникаций.</li> <li>3. Типы и особенности невербальных коммуникаций.</li> </ul>
<b>Содержательный модуль 2</b> <b>Прикладные аспекты, механизм и инструменты деловой и публичной коммуникации</b>	
Тема 8. Манипуляции в общении	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и основные группы манипуляций.</li> <li>2. Правила нейтрализации манипуляций.</li> <li>3. Приемы, стимулирующие коммуникации и создание доверительных отношений.</li> </ul>
Тема 9. Деловые коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность, содержание и функции деловых коммуникаций.</li> <li>2. Основные формы деловых коммуникаций.</li> <li>3. Правила подготовки и проведения деловой беседы.</li> <li>4. Правила подготовки и проведения делового совещания.</li> <li>5. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.</li> <li>6. Правила подготовки публичного выступления.</li> <li>7. Правила проведения собеседования.</li> </ul>
Тема 10. Межличностные коммуникации*	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание межличностной коммуникации.</li> <li>2. Понятие социальной ситуации и ее структура.</li> <li>3. Особенности и эффекты межличностного восприятия.</li> <li>4. Стратегии межличностного взаимодействия.</li> </ul>
Тема 11. Коммуникации в малых группах*	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Малая группа: сущность, отличительные черты и виды.</li> <li>2. Основные функции групповой коммуникации.</li> </ul>

	3. Коммуникативная структура малой группы. 4. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе. 5. Семья как коммуникативная система. 6. Технология принятия группового решения.
Тема 12. Массовые коммуникации*	1. Массовая коммуникация: сущность, отличительные черты и свойства. 2. Исследование проблем массовой коммуникации. 3. Структура массовой коммуникации. 4. Функции массовой коммуникации. 5. Эффективность массовой коммуникации.
Тема 13. Дистанционное общение	1. Этические нормы телефонного разговора. 2. Культура делового письма.
Тема 14. Этикет делового человека	1. Этикет и имидж делового человека. 2. Визитная карточка. 3. Этикет приветствий и представлений. 4. Внешний облик делового человека. 5. Особенности внешнего облика деловой женщины.
Тема 15. Этикет деловых отношений	1. Поведение в общественных местах. 2. Этикет деловых приемов. 3. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 4. Искусство комплимента. 5. Правила вручения подарков.

\* – вопросы или темы, выносимые на самостоятельное изучение студентом

**Структура дисциплины «Управление коммуникациями»  
по видам учебной деятельности**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма (нормативный срок обучения)				Заочная форма (нормативный срок обучения)			
	В Т.Ч.				В Т.Ч.			
	всего	лекции	практические	самостоятельная работа	всего	лекции	практические	самостоятельная работа
<b>Содержательный модуль 1</b>								
<b>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</b>								
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	9	2	2	5	9		1	8
Тема 2. Коммуникационный процесс	9	2	2	5	9	1	1	7
Тема 3. Коммуникации в организации	9	2	2	5	9	1	1	7
Тема 4. Общение и коммуникация	9	2	2	5	9			9
Тема 5. Типология социальной коммуникации	9	2	2	5	9			9
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	11	4	2	5	11		1	10

Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	13	4	4	5	13		1	12
<b>Итого по 1 содержательному модулю</b>	<b>69</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>62</b>
<b>Содержательный модуль 2</b>								
<b>Прикладные аспекты, механизм и инструменты деловой и публичной коммуникации</b>								
Тема 8. Манипуляции в общении	11	4	2	5	11		1	10
Тема 9. Деловые коммуникации	16	6	4	6	16	1	1	14
Тема 10. Межличностные коммуникации	7		2	5	7			7
Тема 11. Коммуникации в малых группах	7		2	5	7			7
Тема 12. Массовые коммуникации	7		2	5	7			7
Тема 13. Дистанционное общение	9	2	2	5	9		1	8
Тема 14. Этикет делового человека	9	2	2	5	9	1	1	7
Тема 15. Этикет деловых отношений	9	2	2	5	9		1	8
<b>Итого по 2 содержательному модулю</b>	<b>75</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>68</b>
<b>Всего часов</b>	<b>144</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>130</b>

## 5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	2
Тема 2. Коммуникационный процесс	2
Тема 3. Коммуникации в организации	2
Тема 4. Общение и коммуникация	2
Тема 5. Типология социальной коммуникации	2
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	4
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	4
Тема 8. Манипуляции в общении	4
Тема 9. Деловые коммуникации	6
Тема 10. Межличностные коммуникации	0
Тема 11. Коммуникации в малых группах	0
Тема 12. Массовые коммуникации	0
Тема 13. Дистанционное общение	2
Тема 14. Этикет делового человека	2
Тема 15. Этикет деловых отношений	2
<b>Всего</b>	<b>34</b>

Конспект лекций приведен в: 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] / Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709>.

### Темы практических занятий

<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	2
Тема 2. Коммуникационный процесс	2
Тема 3. Коммуникации в организации	2
Тема 4. Общение и коммуникация	2
Тема 5. Типология социальной коммуникации	2



Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	2
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	4
Тема 8. Манипуляции в общении	2
Тема 9. Деловые коммуникации	4
Тема 10. Межличностные коммуникации	2
Тема 11. Коммуникации в малых группах	2
Тема 12. Массовые коммуникации	2
Тема 13. Дистанционное общение	2
Тема 14. Этикет делового человека	2
Тема 15. Этикет деловых отношений	2
<b>Всего</b>	<b>34</b>

Планы практических занятий с указанием рассматриваемых вопросов и выполняемых заданий приведены в: Методические рекомендации к изучению учебной дисциплины «Управление коммуникациями» / В. В. Капыльцова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2017. – 44 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709>.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ И ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
Тема 1. Введение в теорию коммуникации	5
Тема 2. Коммуникационный процесс	5
Тема 3. Коммуникации в организации	5
Тема 4. Общение и коммуникация	5
Тема 5. Типология социальной коммуникации	5
Тема 6. Вербальные коммуникации и средства	5
Тема 7. Невербальные коммуникации и средства	5
Тема 8. Манипуляции в общении	5
Тема 9. Деловые коммуникации	6
Тема 10. Межличностные коммуникации	5
Тема 11. Коммуникации в малых группах	5
Тема 12. Массовые коммуникации	5
Тема 13. Дистанционное общение	5
Тема 14. Этикет делового человека	5
Тема 15. Этикет деловых отношений	5
<b>Всего</b>	<b>76</b>

Содержание самостоятельной и индивидуальной работы по темам и методические рекомендации по ее выполнению приведены в: Методические рекомендации к изучению учебной дисциплины «Управление коммуникациями» / В. В. Капыльцова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2017. – 44 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709>.

## 7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Содержательный модуль 1

#### Теоретические основы деловой и публичной коммуникации

1. Сущность и содержание понятия «коммуникация»: основные значения и подходы к определению.
2. Цели, содержание и функции коммуникации.
3. Социальная коммуникация: сущность, содержание, функции.

4. Сущность и элементы коммуникационного процесса.
5. Характеристика этапов коммуникационного процесса.
6. Обратная связь в и ее роль в коммуникационном процессе.
7. Шумы (коммуникативные барьеры) в процессе коммуникаций и способы их преодоления.
8. Пути улучшения системы коммуникаций в организации.
9. Информация: сущность, типы, способы передачи, функции в управлении.
10. Понятия «общение» и «коммуникация»: сходства и различия – основные подходы.
11. Сущность и содержание (основные составляющие) общения.
12. Основные функции общения.
13. Виды и формы общения.
14. Формы коммуникативной деятельности и основные виды взаимодействия.
15. Механизмы межличностной перцепции.
16. Вербальное и невербальное общение.
17. Основные теории общения.
18. Сущность и виды социальной коммуникации. Причины коммуникативных неудач.
19. Познавательная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
20. Убеждающая коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
21. Экспрессивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
22. Суггестивная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
23. Ритуальная коммуникация: сущность, цель, условия организации, коммуникативные формы, средства и технологии, ожидаемый результат.
24. Вербальные коммуникации: сущность, виды и средства.
25. Речь: сущность, виды, особенности и функции.
26. Принцип кооперации. Максимумы Грайса.
27. Принцип вежливости. Максимумы Лича.
28. Диалог: сущность, особенности, виды.
29. Монолог: сущность, особенности, виды.
30. Спор, полемика, дискуссия: сущность и особенности. Основные способы подтверждения правоты.
31. Устная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
32. Письменная речь: особенности и формы. Причины коммуникативных неудач.
33. Дистанционная форма вербальных коммуникаций.
34. Слушание: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
35. Основные виды слушания. Роль слушания в коммуникации.
36. Чтение: сущность, особенности, основные требования, ошибки и неудачи, ожидаемый результат (продукт).
37. Правила конструктивной критики.
38. Невербальные коммуникации: сущность, виды и средства.
39. Факторы, влияющие на невербальный язык:
40. Система невербальных коммуникаций: сущность и элементы.
41. Типы невербальных коммуникаций.
42. Классификации систем невербальной коммуникации.
43. Система организации времени и пространства. Зоны-дистанции: сущность, виды и характеристика.
44. Функции вербальной и невербальной коммуникаций.

45. Коммуникативная компетентность: сущность, содержание и роль в общении.

## **Содержательный модуль 2**

### **Прикладные аспекты, механизм и инструменты деловой и публичной коммуникации**

1. Манипуляции в общении: 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, содержание и функции деловых коммуникаций.
9. Основные формы деловых коммуникаций: сущность и общая характеристика.
10. Деловой разговор и деловая беседа: сущность, основная цель, фазы и этапы.
11. Деловое совещание: сущность, основная цель, особенности подготовки.
12. Деловые переговоры: сущность, основная цель, стадии и этапы.
13. Деловые переговоры: сущность, основная цель, принципы, технология и тактика проведения.
14. Основные стили ведения переговоров.
15. Пресс-конференция: сущность, структура и особенности проведения.
16. Этические нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма.
18. Правила подготовки публичного выступления.
19. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
20. Правила проведения собеседования.
21. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
23. Сущность, содержание, особенности и виды межличностной коммуникации.
24. Аксиомы межличностной коммуникации.
25. Понятие социальной ситуации и ее структура.
26. Особенности и эффекты межличностного восприятия.
27. Стратегии межличностного взаимодействия.
28. Малая группа: сущность, отличительные черты и виды.
29. Основные функции групповой коммуникации.
30. Коммуникативная структура малой группы.
31. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе.
32. Семья как коммуникативная система.
33. Технология принятия группового решения.
34. Массовые коммуникации: сущность, отличительные черты и свойства.
35. Массовые коммуникации: основные виды и функции.
36. Исследование проблем массовой коммуникации.
37. Методы исследования массовой коммуникации.
38. Структура массовой коммуникации.
39. Функции и эффективность массовой коммуникации.
40. Сравнительная характеристика массовой и межличностной коммуникаций.
41. Этикет и имидж делового человека.
42. Визитная карточка: сущность, виды и функции.
43. Этикет приветствий и представлений.
44. Внешний облик делового человека (мужчины).
45. Особенности внешнего облика деловой женщины.
46. Поведение в общественных местах.
47. Этикет деловых приемов.

48. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
49. Искусство комплимента.
50. Правила вручения подарков.

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

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

#### **Вариант № n**

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) проксеимические.

10. К такесическому типу невербальной коммуникации относят:

- а) рукопожатие;
- б) дистанция;
- в) длина паузы;
- г) интонация.

## **Модульная контрольная работа № 2**

### **Вариант № n**

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 и тенденций, 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 в менеджменте 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.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

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

Модульные контрольные работы проводятся в форме *тестовых* заданий.

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

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

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

## 10. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программа подготовки: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Семестр: четвертый (нормативный срок обучения)

Учебная 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

**Задание 3. Дайте ответ на тестовые вопросы (ответить на 10 тестов на платформе Moodle ЦДО).**

Утверждено на заседании кафедры «Национальная и региональная экономика»

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.20\_\_\_\_.

Зав. кафедрой

Экзаменатор

к.э.н., доц. Е. Г. Кошелева.

к.э.н., доц. В. В. Капыльцова

## **11. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ**

Итоговый контроль знаний студентов проводится в форме экзамена.

Уровень знаний студента на экзамене 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 экзаменационного билета, который состоит из двух частей: теоретического и практического заданий.

Экзаменационный билет включает такие элементы.

### **1. Теоретическое задание 1.**

Два теоретических вопроса – в случае полного правильного ответа сумма баллов составляет 20 (10 баллов за каждый правильный ответ на вопрос).

Если присутствуют все основные положения ответа, но допущены определенные неточности – 14 - 18 баллов.

Если присутствуют отдельные положения ответа, присутствуют ошибки в приведенных классификациях, определениях и т.д. – 8 - 13 баллов.

Если дано не более 20% полного ответа, присутствуют ошибки в приведенных классификациях, определениях и т.д. – 2 - 7 баллов.

Если нет ответа – 0 баллов.

### **2. Теоретическое задание 2.**

Определение сущности и содержания пяти понятий – в случае полного правильного определения понятий сумма баллов составляет 10 (2 балла за каждое правильное определение).

Если допущены определенные неточности – 9 - 6 баллов.

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

Если нет ответа – 0 баллов.

**3. Тестовые задания** (на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета ГОУ ВПО «ДонНУ»).

10 тестовых заданий – каждый правильный ответ на тестовое задание – 1 балл.

Всего 10 правильных ответов – 10 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 коммуникаций;

- *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 коммуникаций;

- *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 коммуникаций;

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

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям. Максимальное количество баллов (100) студент может получить за глубокие знания учебной дисциплины; изучение основной и дополнительной литературы; умение свободно и творчески выполнять практические задания; владение понятийно-категориальным аппаратом; умение верно отвечать на тестовые вопросы; умение решать задачи; умение использовать соответствующие методы исследования для макроэкономического анализа и прогноза практических хозяйственных ситуаций.

Содержательные модули	Вид работы	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>Общий итог</b>		<b>100</b>

*Организационно-учебная работа студента* в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (вопросы лектору по теме лекционного материала, участие в обсуждении пройденного материала, решение задач у доски и т.п.).

*Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС)* максимально оценивается в 15 баллов по каждому содержательному модулю.

Оценка текущего уровня знаний студентов осуществляется в рамках двух содержательных модулей (максимальное количество баллов – 60):

- первый содержательный модуль – 30 баллов;
- второй содержательный модуль – 30 баллов.

Работа студента на практическом занятии оценивается по таким параметрам:

- глубокое знание материала и понятийно-категориального аппарата;
- умение правильно отвечать на поставленные вопросы;
- умение грамотно и логично анализировать практические хозяйственные ситуации;
- умение самостоятельно решать задачи;



- умение самостоятельно работать с тестовыми заданиями;
- умение проявлять творческий подход к решению поставленных на занятии задач;
- умение формулировать собственную точку зрения по рассматриваемому вопросу.

Самостоятельная работа при изучении дисциплины «Управление коммуникациями» состоит из:

- изучения и анализа прослушанного лекционного материала;
- изучения и анализа рекомендованных источников информации (литературных источников, в том числе учебных, научных и периодических изданий; интернет-источников; информационных источников);
- изучения и конспектирования отдельных вопросов, предусмотренных для самостоятельной проработки;
- подготовки к практическим занятиям, в том числе к тестированию;
- выполнения практико-ориентированных заданий;
- подготовки к устным выступлениям (подготовки сообщений, докладов и т.п.);
- подготовки и написания докладов;
- подготовки и написания рефератов;
- подготовки и написания эссе;
- подготовки и написания научных статей и тезисов;
- систематизации изученного материала перед текущим и итоговым модульным контролем знаний, а также перед экзаменом.

В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

**Оценивание СРС и ИРС  
по дисциплине «Управление коммуникациями»**

№ п/п	Тема	СРС	ИРС	Итого по теме
<b>Содержательный модуль 1</b>				
<b>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</b>				
1	Введение в теорию коммуникации	1	1	2
2	Коммуникационный процесс	1	1	2
3	Коммуникации в организации	1	1	2
4	Общение и коммуникация	1	1	2
5	Типология социальной коммуникации	1	1	2
6	Вербальные коммуникации и средства	1	1	2
7	Невербальные коммуникации и средства	2	1	3
<i>Итого по 1 содержательному модулю</i>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>
<b>Содержательный модуль 2</b>				
<b>Прикладные аспекты, механизм и инструменты деловой и публичной коммуникации</b>				
8	Манипуляции в общении	1	1	2
9	Деловые коммуникации	1	1	2
10	Межличностные коммуникации	1	1	2
11	Коммуникации в малых группах	1	1	2
12	Массовые коммуникации	1	1	2
13	Дистанционное общение	1	1	2
14	Этикет делового человека	1	0,5	1,5
15	Этикет деловых отношений	1	0,5	1,5
<i>Итого по 2 содержательному модулю</i>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>
<i>Всего по СРС и ИРС</i>		<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

### Виды заданий по СРС и ИРС

<b>Содержательный модуль 1</b> <b>Теоретические основы деловой и публичной коммуникации</b>															
Количество баллов	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		Итого баллов
	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	
	Тестовые задания	Доклад о видах коммуникаций	Тестовые задания	Доклад о коммуникативной культуре	Тестовые задания	Доклад о современных организациях	Тестовые задания	Доклад о постулатах общения	Тестовые задания	Доклад о видах социальной коммуникации	Тестовые задания	Доклад о видах и формах вербальных коммуникаций	Тестовые задания	Доклад о видах и формах невербальных коммуникаций	
<b>max</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	<b>15</b>

Содержательный модуль 2																	Всего баллов по СРС и ИРС	
Прикладные аспекты, механизм и инструменты деловой и публичной коммуникации																		
Количество баллов	Т8		Т9		Т10		Т11		Т12		Т13		Т14		Т15			Итого баллов
	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС	СРС	ИРС		
max	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	15	30

### Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

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

F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено
---	------	--	------------

### 13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория на группу, оборудованная меловой или интерактивной доской, мультимедийным проектором и экраном, ноутбук, выход в Интернет, Wi-Fi доступ в корпусах университета, текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других библиотечных баз данных.

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Управление коммуникациями», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета ГОУ ВПО «ДонНУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного обучения также осуществляется текущий контроль знаний студентов на основе тестирования, размещения для проверки результатов самостоятельной работы.

### 14. РЕСУРСЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Изучение дисциплины «Управление коммуникациями» может осуществляться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. **Дистанционный курс «Управление коммуникациями»** для студентов бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ГОУ ВПО «ДОННУ»: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709>.

2. **Облако сервиса mail.ru Капыльцовой В.В.** Папка «Управление коммуникациями»: <https://cloud.mail.ru/public/27MY/3uvfJ3oz>.

### 15. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

Дисциплина «Управление коммуникациями»			
№ п/п	Наименование основной литературы	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ
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] / Режим доступа: <a href="http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709">http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709</a> .		+
2	Методические рекомендации к изучению учебной дисциплины «Управление коммуникациями» / В. В. Капыльцова. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2017. – 44 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <a href="http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709">http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709</a> .		+
3	Шарков, Ф. И. Основы теории коммуникации : учеб. для вузов по спец. 350400 «Связи с общественностью» / Ф. И. Шарков ; Акад. труда и соц. отношений. – Москва: Социал. отношения : Перспектива, 2005. – 246 с.	10	

4	Эффективная коммуникация: история, теория, практика : словарь-справочник / [сост. М. И. Панов, Л. Е. Тумина ; отв. ред. М. И. Панов]. – Москва: Олимп, 2005. – 959 с.	4	
<b>Наименований основной литературы: 4</b>		<b>14 печатных экземпляров</b>	<b>2 электронных ресурса</b>
<b>Наименования дополнительной литературы</b>			
			<b>Наличие в ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»</b>
1	Управление конфликтами: учебник / [Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева и др. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2016. – 310 с. [Электронный ресурс] / <a href="http://library.donnu.ru/el/ed/2255_7CXZ.pdf">http://library.donnu.ru/el/ed/2255_7CXZ.pdf</a> .		+
		<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	
2	Макогон, И. К. Психология: краткий курс / И. К. Макогон. – Москва: Проспект, 2015. – 112 с	2	
3	Лапшин, А. В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами: Учебные пособия / А. В. Лапшин, Н. В. Гончарова. – Нижний Новгород: ВГУВТ, 2014. – 100 с.	1	
4	Доровської, О. Ф. Організація праці менеджера: навч. посіб. / О. Ф. Доровської, О. В. Іванісов; Харківський нац. екон. ун-т. – Харків : ХНЕУ, 2013. – 290 с.	1	
5	Голуб, И. Б. Культура письменной и устной речи: учеб. пособие / И. Б. Голуб. – Москва : Кнорус, 2010. – 264 с.	1	
6	Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления: [учеб. пособие] / [Т. Ю. Анопченко, М. А. Чернышев, Г. А. Болошин и др.]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 381 с.	1	
7	Лурия, А. Р. Лекции по общей психологии: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений по направлению и специальностям психологии / А. Р. Лурия. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2010. – 319 с.	1	
8	Маклаков, А. Г. Общая психология: учеб. пособие для студентов вузов и слушателей курсов психологических дисциплин / А. Г. Маклаков. – Москва [и др.]: Питер, 2010. – 582 с.	2	
9	Скворцов, Л. И. Культура русской речи: словарь-справочник / Л. И. Скворцов. – 4-е изд. – Москва: Академия, 2010. – 218 с.	126	
10	Бареев, В. А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие / В. А. Бареев. – [Электронный ресурс]: Учебные пособия - Электрон. дан. – СПб.: ИЭО САУ, 2009. – 239 с.	1	
11	Введенская, Л. А. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Изд. 26-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 539 с.	1	
12	Мазурина, В. А. Основы риторики и культуры русской речи: учеб. пособие / В. А. Мазурина; Горловский гос. пед. ин-т иностр. яз.; Междунар. фонд «Рус. Мир». – Горловка: ГГПИИЯ, 2009. – 335 с.	2	
13	Каганович, М. Как не нужно и как нужно писать, говорить и думать по-русски [Текст]: логика речи и мастерство владения	2	

	словом: пособие для студентов фак. журналистики и филолог. фак. Кн. 1 / М. Каганович. – Донецк: «Ваш имидж»; Иерусалим, 2008. – 136 с.		
14	Почепцов, Г. Г. Медиа: теория массовых коммуникаций: [учеб. пособие для студентов и аспирантов] / Г. Г. Почепцов. – Киев: Альтерпрес, 2008. – 407 с.	2	
15	Связи с общественностью. Составление документов : теория и практика / В. В. Данилина, М. В. Луканина, Л. В. Минаева, Л. К. Силаева ; Под ред. Л. В. Минаевой. – Москва: Аспект Пресс, 2006. – 287 с.	19	
16	Основы теории коммуникации : Учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. 020300 «Социология» / [М. А. Василик, М. С. Вершинин, В. А. Павлов и др.] ; Под ред. М. А. Василика. – Москва : Гардарики, 2005. – 615 с.	6	
17	Шарков, Ф. И. Основы теории коммуникации : учеб. для вузов по спец. 350400 «Связи с общественностью» / Ф. И. Шарков ; Акад. труда и соц. отношений. – Москва: Социал. отношения : Перспектива, 2005. – 246 с.	10	
18	Шарков, Ф. И. Интегрированные рекламные коммуникации : [Учеб. для вузов по специальности «Связи с общественности»] / Ф. И. Шарков. – Москва: РИП-холдинг, 2004. – 269 с.	8	
19	Цатурова, И. А. Тестирование устной коммуникации : Учеб.-метод. пособие / И. А. Цатурова, С. Р. Балуюн. – Москва: Высш. шк., 2004. – 127 с.	5	
20	Юдина, Е. Н. Креативное мышление в PR : (в системе формирования социокультурных связей и отношений) / Е. Н. Юдина. – Москва: РИП-холдинг, 2005. – 271 с.	2	
<b>Наименований дополнительной литературы: 20</b>		<b>193 печатных экземпляров</b>	<b>1 электронный ресурс</b>
<b>Всего по дисциплине «Управление коммуникациями»</b>		<b>207 печатных экземпляров</b>	<b>3 электронных ресурса</b>
<b>Наименований: 24</b>			
<b>Периодические издания</b>			
<b>№ п/п</b>		<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС «Elibrary»</b>
1	Гут, Ф. В Германии сотрудникам нужно объяснять почему директор принял такое решение / Ф. Гут // Управление персоналом. – 2010. – № 1. – С. 76-78.	1	
2	Сардарян, А. Как управлять персоналом в виртуальных компаниях? / А. Сардарян, Е. Барабанова // Управление персоналом. – 2010. – № 3. – С. 38-41.	1	
3	Сардарян А. Управление среди религий / А. Сардарян // Управление персоналом. – 2009. – № 5. – С. 12-14.	1	
4	Актуальные проблемы экономики и управления. (Архив за 2014-2019 гг.) / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://emtp.guar.ru">http://emtp.guar.ru</a>		+
5	Вопросы региональной экономики. (Архив за 2009-2019 гг.) / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://unitech-mo.ru/science/research-activities-/journalistic-activit">http://unitech-mo.ru/science/research-activities-/journalistic-activit</a>		+
6	Экономика и управление». (Архив за 1997-2019 гг.) / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://emj.spbume.ru">http://emj.spbume.ru</a>		+
7	Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. (Архив за 2017-2020 гг.) / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=577047">http://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&amp;jid=577047</a>		+

8	Наука. Инновации. Образование. Научный журнал на тему: Науковедение, Экономика и экономические науки, Народное образование. Педагогика, Государство и право. Юридические науки / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://cyberleninka.ru/journal/n/nauka-innovatsii-obrazovanie#ixzz4eWMhAziC">http://cyberleninka.ru/journal/n/nauka-innovatsii-obrazovanie#ixzz4eWMhAziC</a>		+
9	Политика, экономика и инновации. Научный журнал на тему: Экономика и экономические науки, Политика и политические науки, Общество как система. Социальные отношения и процессы / [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://cyberleninka.ru/journal/n/politika-ekonomika-i-innovatsii#ixzz4eWN3Tw7G">http://cyberleninka.ru/journal/n/politika-ekonomika-i-innovatsii#ixzz4eWN3Tw7G</a>		+
	<b>Наименований: 9</b>	<b>3 печатных издания</b>	<b>6 электронных ресурсов</b>

## 16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Научная библиотека Донецкого национального университета [Электронный ресурс] – Режим доступа: [library.donnu.ru](http://library.donnu.ru).

2. Дистанционный курс «Управление коммуникациями». Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=709>.

3. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – М. : Рос. гос. б-ка, 1999-2020. – Режим доступа : <http://www.rsl.ru>, свободный.

4. Библиотека материалов по экономической тематике [Электронный ресурс] – Режим доступа : [http:// www.libertarium.ru/library](http://www.libertarium.ru/library).

5. Электронная библиотека (учебники, учебные пособия, статьи по экономике и экономической теории) [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.aup.ru>.

## 17. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614).

2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919).

3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений).

4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры «Национальная и региональная экономика» в соответствии с основной образовательной программой и учебным планом направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного Ученым советом университета, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры «Национальная и региональная экономика» в соответствии с основной образовательной программой и учебным планом направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного Ученым советом университета, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)