

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.12.2024 16:00:04
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.11 Деловые коммуникации

Направление подготовки

38.03.04

«Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль) подготовки

Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

очная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
цифровой экономики и управления и
государственного администрирования
«28» августа 2024 г., протокол №1

Заведующий кафедрой д.э.н., доцент
Н.Р. Куркина

г. Москва, 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1016 от 13 августа 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2020 г. № 59497).

Организация-разработчик: НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО)

Разработчик: Куркина Н.Р. -доцент, д.э.н., Бурцев Ю.А., -доцент, д.э.н.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Планируемые результаты обучения	2
4. Структура и содержание дисциплины (модуля).....	4
4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	4
4.2 Тематический план дисциплины.....	5
4.3 Содержание дисциплины.....	7
4.4 Практическая подготовка	9
5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины.....	11
5.1 Основная литература.....	11
5.2 Дополнительная литература	12
5.3 Нормативные правовые акты	12
5.4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы	12
5.5 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое).....	14
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов.....	15
6.2. Самостоятельная работа студентов	15
7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	17
Приложение 1. Фонд оценочных средств	19
1. Паспорт фонда оценочных средств	20
2. Оценочные средства.....	24
2.1 Текущий контроль	24
2.2 Промежуточная аттестация	31
3. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования.....	34

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения совместной продуктивной деятельности, для создания благоприятной социально-психологической атмосферы, а также умение вести деловые переговоры с партнерами.

Задачами изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

3. Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Определяет свою роль в команде исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды ИУК-3.2 Планирует и анализирует последствия личных действий. Адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе ИУК-3.3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; этические нормы и принципы делового общения понятие делового общения виды коммуникации информационно-коммуникационные технологии особенности межличностного общения особенности межличностных, групповых и организационных деловых коммуникаций информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2 Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции	намерения партнеров, пользующихся этими средствами; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры. Владеть: владеть базовым инструментарием делового общения; навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками письменных деловых коммуникаций, формулировки необходимых положений и аргументов; методами и технологиями этики делового общения средствами вербальной деловой коммуникации средствами невербальной деловой коммуникации навыками осуществления групповых и организационных деловых коммуникаций навыками осуществления межличностных деловых коммуникаций навыками применения информационно-коммуникационных технологий в деловом общении навыками применения информационно-коммуникационных технологий в различных видах экономической деятельности.
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИОПК-7.1 Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления) ИОПК-7.2 Демонстрирует способность анализировать основные тенденции развития общественных и государственных институтов и выявлять причинно-следственные связи в проблемах взаимодействия общественных и государственных институтов	

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	54
Аудиторная работа (всего), в том числе:	54
Лекции	18
Семинары, практические занятия	36
Лабораторные работы	
Внеаудиторная работа (всего):	54
в том числе: консультация по дисциплине	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

4.2 Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							Компетенции
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа	Контрольная работа	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические/семи				
Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	7	7	1		2	4			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	7	7	1		2	4			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	7	10	2		4	4			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7

Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 8. Юмор в деловом общении.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Тема 10. Общение со СМИ.	7	12	2		4	6			УК-3 УК-4 ОПК-7
Итого по дисциплине		108	18		36	54			

4.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.

Понятие «коммуникация». Цель коммуникации. Этапы, модели и элементы коммуникаций. Совокупность норм, традиций и образцов общения в организации. Классификация коммуникаций в организации. Особенности формальных и неформальных коммуникаций. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Основные характеристики обратной связи. Интернет как особая форма электронных коммуникаций. Особенности разработки методических и справочных материалов по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской и муниципальной служб Российской Федерации.

Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.

Понятие «общение». Основные стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Разновидности общения. Вербальное и невербальное

Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.

Понятия «скрытое управление» и «манипулирование». Общая схема скрытого управления. Техника транзактного анализа. Примеры транзактного анализа манипуляций. Манипулирование в системе «руководитель-подчиненный». Схема защиты от манипуляций: активная и пассивная защиты.

Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.

План выступления. Время подготовки речи. Тезисы. Содержание речи: как говорить, кому говорить, стержневая идея, объем выступления, репетиция. Вступление: цель, мотивы слушателей, первые слова. Техника выступления: наглядный материал, одежда, руки, поза, жесты, визуальный контакт, эффект луча. Психологические факторы выступления.

Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций. Искусство критики.

Основные виды критики. Как правильно реагировать на критику. Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек. Приёмы вручения и опыт использования визитных карточек для поддержания деловых связей. Деловая переписка. Составление делового письма. Особенности межкультурных коммуникаций в организационных культурах разных стран. Проблема различий в мировоззрениях.

Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.

Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров. Переговоры на основе взаимного учета интересов Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Организация и особенности деловых коммуникаций с органами федерального, регионального и муниципального управления Российской Федерации, институтами гражданского общества Понятие делового спора. Цели и предмет спора. Разновидности спора: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения. Спор-монолог, спор-диалог, спор-полилог. Организованные и неорганизованные споры. Рекомендации по ведению спора: специальные приемы аргументации. Вопросы и ответы в споре. Технология «сократовского» спора. Дискуссия. Конструктивные приемы ведения дискуссии: реакция на предметном уровне.

Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.

Этические принципы и нормы деловых людей. Управленческая этика: понятие, принципы и значение. Служебный этикет. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя. Эффективное разрешение конфликтных ситуаций. Корректная телефонная коммуникация и ее важность. Основные правила телефонного этикета. Стандарты делового этикета при общении по телефону. Голос и речь как важные компоненты телефонной коммуникации. Значение внятного голоса, грамотной речи, дружелюбных интонаций для того, чтобы произвести правильное впечатление по телефону. Критерии оценки речи: дикция, темп, интонация, голос. Чёткость дикции. Слова-паразиты. Голосовая подстройка к собеседнику.

Тема 8. Юмор в деловом общении.

Искусство убеждения Основные требования к использованию юмора. Правила конструирования шутливого выражения. Приемы юмора: ирония, парадокс, двойное истолкование, повторение, остроумие нелепости, доведение до абсурда, псевдоконтраст, ложное усиление. Умение убеждать. Правила, помогающие убедить. Тонкости убеждения. Рефлексивное слушание. Искусство комплимента.

Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.

Понятие «презентация». Определение целей презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации. Анализ места проведения презентации. Эффективные технологии проведения презентаций. Структура презентации: вступление, основная часть, заключение, ответы на вопросы. Специфика визуального ряда презентации. Репетиция.

Тема 10. Общение со СМИ.

Формирование медиа-связей Роль СМИ в современном обществе. Правила взаимодействия с журналистами. Как написать и донести до журналиста пресс-релиз. Технологии написания пресс-релиза: особенности написания текстов для разных СМИ. Рассылка пресс-релиза. Бэкграунд – специфическая «биография» организации. Факт-лист – описание ситуации «по факту». Мероприятия для прессы. Пресс-конференция. Интервью и комментарии. Особенности интервью различным СМИ.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем занятий в форме практической подготовки составляет 36 часов.

Вид занятия	Тема занятия	Количество часов	Форма проведения	Коды компетенции
Практическое занятие 1	Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	2	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 2	Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	2	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 3	Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 4	Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 5	Тема 5. Деловая критика. Особенности	4	Выполнение практического	УК-3 УК-4

	межкультурных коммуникаций Искусство критики.		задания. Индивидуальная самостоятельная работа	ОПК-7
Практическое занятие 6	Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 7	Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 8	Тема 8. Юмор в деловом общении.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 9	Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7
Практическое занятие 10	Тема 10. Общение со СМИ.	4	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 ОПК-7

5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>
2. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/167589>
3. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>
5. Ковальчук, А. С. Деловые коммуникации : учебник / А. С. Ковальчук, Э. М. Лисс. — Москва : Дашков и К, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/229253>
6. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489967>
7. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

5.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

2. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186899>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

4. Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425>

5. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>

5.3 Нормативные правовые акты

5.4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Telephone English: Emma's top tips // Learn English with Emma [engVid] — https://youtu.be/WQVIeA_OWx4

2. Telephone English: How to take or give a message // Learn English with Emma [engVid] — <https://youtu.be/aDaf4-7KDkk>

3. Акцентуации характера // Твоя психология — <https://youtu.be/bkATtidAwCQ>

4. Виды конфликтов // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/NfbWhPgYSwg>

5. Виды социальных манипуляций // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/6wG7K5K9co8>

6. Деловой этикет // Образование для всех — <https://youtu.be/oFFSmP8QzzE>

7. Динамика конфликта // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/24fpCVR0Ydk>

8. Искусство публичного выступления // Образование для всех — https://youtu.be/_70HZwzOSOY
9. Конфликт и способы его разрешения // Твоя психология — <https://youtu.be/f5pZmT3YO80>
10. Культура делового письма // Образование для всех — <https://youtu.be/nSrZjqa0jWM>
11. Лекция на тему техники ведения переговоров // Образование для всех — <https://youtu.be/RaZE7LwJqdA>
12. Методы убеждения // Образование для всех — <https://youtu.be/U8o0TQ7i1Z0>
13. Мораль и нравственность // Philoso FAQ — <https://youtu.be/ThKQDpyOcDY>
14. Невербальное общение. Сигналы тела | Большой скачок // Наука 2.0 — <https://youtu.be/bbLkZSxRON8>
15. Обратная связь в общении. Технология слушания // Образование для всех — <https://youtu.be/gFuGfIEKPYM>
16. Ошибки в управлении конфликтом // Нордекс Консалтинг — https://youtu.be/p_Rr5MkEjyI
17. Понятие деловой беседы // SimpleScience (менеджмент и другие науки) — https://youtu.be/w2iAVyU_I-Q
18. Понятия и причины манипуляции // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/0kmjkOLfogA>
19. Портал «ГАРАНТ.РУ» URL: <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа)
20. Портал «КонсультантПлюс» URL: <https://www.consultant.ru/> (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)
21. Приемы защиты от влияния // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/UREfC2SqHZs>
22. Причины конфликтов в организации // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/gnHPqqncyl0>
23. Про конструктивную критику // Короче — https://youtu.be/_6m71WRGСуo
24. Психологические приемы. Как манипулируют людьми // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/UOAB2ssOkZ8>
25. Публичные выступления юристов // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/LCzDKm-CY5A>
26. Родитель, взрослый или ребёнок? // Короче — https://youtu.be/_mpBPnKGCTA
27. Сколько стоят компаниям бессмысленные планерки и совещания // РБК — <https://youtu.be/B273Asf5hx4>

28. Создание продающих презентаций // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/9LamhETAZZY>
29. Стресс // Наука 2.0 — <https://youtu.be/Ff0GeFn0tnk>
30. Типы темперамента // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/s9rd889l7WY>
31. Что нужно делать, когда в вашей фирме позвонил телефон. Правила // Образование для всех — <https://youtu.be/sGzr0OB9kBI>

5.5 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.В.11 Деловые коммуникации	Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин	учебные места, оборудованные блочной мебелью, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер с выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный проектор, тематические стенды, презентационный материал.	Microsoft Windows XP Microsoft Office Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader <u>Cisco WebEx</u> Информационно-коммуникационная платформа «Сферум»
	Аудитория для самостоятельной работы	учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть Интернет, многофункциональное устройство	

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов

Методические указания для занятий лекционного типа. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю.

6.2. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 54 часов. Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче зачета.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов: библиотека с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет, аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой.

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий как оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- при необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации
при изучении дисциплины
Б1.В.11 Деловые коммуникации**

Москва 2024

1. Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

	государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.		
Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 6. Деловые	УК-3 Способен осуществлять	ИУК-3.1	Опрос, доклад

переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	(реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 8. Юмор в деловом общении.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

	взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.		
Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 10. Общение со СМИ.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИОПК-7.1 ИОПК-7.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенций, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе

итоговой аттестации. Дисциплина «Деловые коммуникации» является промежуточным этапом формирования компетенций УК-3, УК-4, ОПК-7 в процессе освоения ОПОП. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП и базируется на знаниях, полученных при изучении «Философия», «Теория управления», «Менеджмент». Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Государственная и муниципальная кадровая политика», «Этика государственной и муниципальной службы».

Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

2. Оценочные средства

2.1 Текущий контроль

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Деловая этика представляет собой...

- А) Деловые отношения предпринимателей
- Б) Совокупность принципов поведения людей
- В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
- Г) Личное поведение человека

2. Термин «этика» ввел...

- А) Демокрит
- Б) Сократ
- В) Платон
- Г) Аристотель

3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- А) Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- А) Деловые переговоры
- Б) Деловое общение

В) Деловая беседа

Г) Условное совещание

5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...

А) Требуют быстрее искоренения

Б) Становятся разнообразнее

В) Меньше влияют на исход переговоров

Г) Становятся серьезнее

6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

А) Основной и дополнительный

Б) Умышленный и непреднамеренный

В) Официальный и неофициальный

Г) Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...

А) Вежливости

Б) Равенства

В) Ответственности

Г) Справедливости

8. Выбор стиля руководства зависит от:

А) Напористости участников

Б) Точки зрения руководителя на проблему

В) Ситуации и целей совещания

Г) Состава участников

9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:

А) Обратная связь

Б) Восприятие поступков

В) Ощущение защиты

Г) Осознание поведения

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

- А) Правилами проведения деловой беседы
 - Б) Пунктами деловой беседы
 - В) Практическими советами
 - Г) Этапами деловой беседы
11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...
- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
 - Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
 - В) Требуют какой-то информации
 - Г) Дополняют сведения о собеседнике
12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...
- А) Немного уменьшаться
 - Б) Расти
 - В) Не пропадать
 - Г) Оставаться на одном уровне
13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...
- А) 40 минут
 - Б) 15 минут
 - В) 30 минут
 - Г) 60 минут
14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...
- А) Провокационные
 - Б) Контрольные
 - В) Направляющие
 - Г) Информационные
15. Цель формального приема в начале переговоров...
- А) Спровоцировать собеседников
 - Б) Создать атмосферу взаимопонимания
 - В) Высказать точку зрения своей стороны
 - Г) Выслушать точку зрения партнеров
16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...
- А) Контрольные
 - Б) Информационные
 - В) Встречные
 - Г) Однополосные

17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...

А) 20-25

Б) 10-15

В) 5-7

Г) 30-40

18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...

А) Установить границы общения

Б) Лучше понять собеседника

В) Обозначить свое ведущее положение

Г) Определить роли в общении

19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...

А) Административный стиль

Б) Авторитарный стиль

В) Демократический стиль

Г) Дипломатический стиль

20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...

А) Избегать личных оскорблений

Б) Избегать конфронтации

В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров

Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

Шкала оценивания тестового задания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	«отлично»
70-84%	«хорошо»
51-69%	«удовлетворительно»
50% и менее	«не удовлетворительно»

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.

2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.

3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи

4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.

5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.
9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.
15. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
17. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
18. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
20. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.
21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.

23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.
28. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.
29. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
30. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Шкала и критерии оценивания контрольных работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему контрольной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы, однако ответ не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы. Тема контрольной работы не раскрыта

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (РЕФЕРАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.

6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.

30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Шкала и критерии оценивания докладов (рефератов)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада (реферата), не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата), однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата) и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности

2.2 Промежуточная аттестация

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Препятствия и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник". Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
30. Понятие «общение» в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.

31. Типология конфликта.
32. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
33. Стили поведения людей при слушании. Компоненты эффективного слушания.
34. Виды деловых бесед.
35. Организация проведения деловых бесед.
36. Организация проведения деловых совещаний.
37. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
38. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
39. Особенности телефонной коммуникации.
40. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.
41. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете и его роль во внутренних коммуникациях.
42. Специфика электронных переговоров.
43. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
44. Управление деловыми конфликтами.
45. Связи с общественностью как система коммуникаций.
46. Коммуникации с инвесторами.
47. Коммуникации между организациями и властью.
48. Критика в деловой коммуникации.
49. Стадии развития конфликта.
50. Виды деловых совещаний.

Шкала и критерии оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
<i>«отлично»</i>	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал моно-графической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
<i>«хорошо»</i>	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении

	практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«не удовлетворительно»	оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

3. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет применять основные методы	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений:	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие следующих умений:	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений:

	и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
владеет	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающийся владеет в неполном объеме владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающийся свободно применяет полученные навыки распределения ролей в условиях командного взаимодействия.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на

	иностранном(ых) языке(ах).	русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).	русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).	русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).
владеет	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	Обучающийся проявляет недостаточность владения системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	Обучающимся допускаются неточности в владении системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	Обучающийся свободно владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие следующих знаний: основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет демонстрировать знания основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: демонстрировать знания основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует достаточное соответствие следующих умений: демонстрировать знания основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: демонстрировать знания основных методов реализации на практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления

	ионных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления	практике внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления
владеет	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: навыками применения различных методов и инструментов для коммуникации, методами и инструментами внешних и внутренних коммуникаций для осуществления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Обучающийся владеет в неполном объеме и проявляет недостаточность владения навыками применения различных методов и инструментов для коммуникации, методами и инструментами внешних и внутренних коммуникаций для осуществления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками применения различных методов и инструментов для коммуникации, методами и инструментами внешних и внутренних коммуникаций для осуществления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Обучающийся свободно применяет полученные навыки, в полном объеме владеет навыками применения различных методов и инструментов для коммуникации, методами и инструментами внешних и внутренних коммуникаций для осуществления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации