

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой государственного и
муниципального управления
Протокол от «31» августа 2017г. №8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(Б1.Б.23)

краткое наименование дисциплины – ДК

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное
управление

направленность (профиль): «Информационные технологии в
государственном и муниципальном управлении»

квалификация выпускника: Бакалавр

форма обучения: очная

Год набора - 2018

Новосибирск, 2017

Автор – составитель:

Старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления Кравец А.А.

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:

к.полит.н., доцент Березняков Д.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	32
6.1 Основная литература.....	32
6.2 Дополнительная литература	33
6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	32
6.4 Нормативные правовые акты.....	35
6.5 Интернет-ресурсы	36
6.6.Иные источники	36
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	36

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.Б.23 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формах обучения	Способность вести деловые переговоры и совещания
УК ОС– 3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС - 3.2. на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС – 3.1 на заочной форме обучения УК ОС – 3.3 на заочной с применением ЭО, ДОТ форме обучения	Способность управлять командной деятельностью Способен управлять командной деятельностью. Способность распределять роли и ресурсы.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.5 на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС-4.3 на заочной форме обучения УК ОС-4.7 заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ	Способность провести публичное выступление на иностранном языке. Способность провести публичное выступление на иностранном языке. Способность провести публичное выступление на иностранном языке.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы.

Таблица 2.

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-4.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формах обучения	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ делового общения и методов организации деловых коммуникаций в организации и органах власти; - особенностей осуществления деловых коммуникаций, вербального и невербального делового общения, электронных коммуникаций; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием средств электронной коммуникации; <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках делового общения; - приемами и техниками эффективного делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; - способностью использования для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий.
	УК ОС - 3.2. на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС – 3.1 на заочной форме обучения УК ОС – 3.3 на заочной с применением ЭО, ДОТ форме обучения	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения; - устанавливать доверительные взаимоотношения; <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельной организации работы группы; - конструирования ролевой позиции в деловой коммуникации.

	<p>УК ОС-4.5 на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС-4.3 на заочной форме обучения УК ОС-4.7 заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ</p>	<p>на уровне знаний: - формы речевой коммуникации в деловом общении на государственных и иностранных языках. на уровне умений: - осуществлять речевое общение в письменной и устной форме в социально и профессионально значимых сферах (социально-бытовой; социокультурной; научно-практической; профессионально-деловой) на русском и иностранном языках; на уровне навыков: - организации речи с учетом языковых, коммуникативно-речевых, этических норм;</p>
--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очной формы обучения: 58 часов, из них 14 часов лекций, 14 часов лабораторных работ, 30 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 50 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очно-заочной формы обучения: 18 часов, из них 8 часов лекций, 10 часов семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 90 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения: 8 часов, из них 4 часов лекций, 2 часа лабораторных работ, 2 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 96 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ: 8 часов, из них 4 часов лекций, 2 часа лабораторных работ, 2 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 96 часов.

Место дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» (индекс Б1.Б.23) изучается:

- студентами очной формы обучения на третьем курсе (1 семестр);
- студентами очно-заочной формы на третьем курсе (2 семестр);
- студентами заочной формы на третьем курсе (1 и 2 семестр);
- студентами заочной формы с частичным применением ЭО, ДОТ на четвертом курсе (1 семестр).

Дисциплина реализуется после изучения: Б1. Б5 Риторика, Б1.Б.17 Основы маркетинга, Б1. Б1 Иностранный язык, Б1. Б2 Иностранный язык в профессиональной деятельности.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ²	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Очная форма обучения								
Раздел 1	Коммуникации в управлении	33	4	4	10		15	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	8	1		2		5	О, Д, Т
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах	13	1	2	5		5	О, Д, Т, ДЕ
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	12	2	2	3		5	О, Д, Т
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	40	6	4	10		20	
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	13	2	1	3		7	О, Д, Т
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	15	2	2	4		7	О, Д, Т
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	12	2	1	3		6	О, Д, Т
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	35	4	6	10		15	
Тема 7	Деловые коммуникации в системе	17	2	3	5		7	О, Д, Т
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	18	2	3	5		8	О, Д, Т

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д), письменное контрольное задание (ПКЗ), дебаты (ДЕ), тестирование (Т), электронный семинар (ЭС).

² При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ²	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Выполнение контрольной работы по разделам 1-3								Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	14	14	30		50	ак.ч.
		3						з.е.
		81	10,5	10,5	22,5		37,5	ас.ч.

Таблица 4.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам					
			л/эо, дот ⁴	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
Раздел 1	Коммуникации в управлении	37	3		4		30	О, Т, Д, ДЕ
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	12	1		1		10	
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах	13	1		2		10	
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	12	1		1		10	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область	36	3		3		30	О, Т, Д
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	12	1		1		10	
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	12	1		1		10	
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет	12	1		1		10	

³ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д), письменное контрольное задание (ПКЗ), дебаты (ДЕ), проверочное тестирование (ПТ), электронный семинар (ЭС).

⁴ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам				СР	
			л/эо, дот ⁴	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном муниципальном	35	2		3		30	О, Т, Д
Тема 7	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального	18	1		2		15	
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего	17	1		1		15	
Выполнение контрольной работы по разделам 1-3								Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	8		10		90	ак.ч.
		3						з.е.
		81	6		7,5		67,5	ас.ч.

Таблица 5.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот ⁶	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
<i>Заочная форма обучения</i>								
Раздел 1	Коммуникации в управлении	35	2		1		32	О, Д, Т
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации	11	1				10	
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах	11	1				10	

⁵ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д), письменное контрольное задание (ПКЗ), дебаты (ДЕ), проверочное тестирование (ПТ), электронный семинар (ЭС).

⁶ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ⁶	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Тема 3	Система коммуникаций в организации	13			1		12	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область	35	1	2			32	О, Д, Т
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения	11		1			10	
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	14		1			12	
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет	11	1				10	
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном	34	1		1		32	О, Д, Т
Тема 7	Деловые коммуникации в системе	17	1				16	
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	17			1		16	
Выполнение контрольной работы по разделам 1-3		4				4		Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4	2	2	4	96	ак.ч.
		3						з.е.
		81	3	1,5	1,5	3	72	ас.ч.

Таблица 6.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ⁸	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
<i>Заочная форма обучения (с применением ЭО и ДОТ)</i>								

⁷ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), доклад (Д), письменное контрольное задание (ПКЗ), дебаты (ДЕ), тестирование (Т), электронный семинар (ЭС).

⁸ При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот ⁸	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Раздел 1	Коммуникации в управлении коммуникациями	35	2		1		32	ЭС
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	10,5	0,5				10	
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах	10,5	0,5				10	
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	13			1		12	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область	36	1	2	1		32	ЭС
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	11,5	0,5	1			10	
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	13,5	0,5		1		12	
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	11		1			10	
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном	33	1				32	ЭС
Тема 7	Деловые коммуникации в системе	16,5	0,5				16	
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	16,5	0,5				16	
Выполнение ПКЗ по разделам 1-3		4				4		ПКЗ
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	4	2	2	4	96	ак.ч.
		3						з.е.
		81	3	1,5	1,5	3	72	ас.ч.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Коммуникации в управлении и управление коммуникациями

Тема 1. Становление и современное состояние теории коммуникации

Истоки формирования коммуникативного знания и значимость коммуникаций в современном мире Понимания общества как коммуникативного процесса. Понятие коммуникации и основные подходы к ее изучению. Понятие коммуникации:

сравнительный анализ. Философский подход к изучению коммуникации. Представление о коммуникациях в античности. Изучение коммуникаций в социальных науках. Информационный подход в теории коммуникации. Модели коммуникации Шеннона-Уивера, Б.Уэстли и М.Маклина, ИСКП. Модель управленческой коммуникации.

Тема 2. Понимание коммуникаций в школах управления

Принципы построения коммуникаций в «школе научного управления». Структура организации и коммуникационных потоков в теориях Ф.Тейлора и А. Файоля. Понимание коммуникаций в «школе человеческих отношений. Модель организации-общины в работах основоположников школы человеческих отношений. Представления о коммуникациях в теориях делегирования ответственности и мотивации. Значение коммуникаций в школе социальных систем. Коммуникация как связующий процесс в соответствии со взглядами Г.Саймона. Сравнительный анализ принципов коммуникации в различных школах управления.

Тема 3. Система коммуникаций в организации

Коммуникации в организации: виды и подходы к управлению. Управление деятельностью как управление коммуникациями. Классификация коммуникационных потоков в организации. Формальные коммуникации в организации: построение и регуляция. Построение и регуляция формальных коммуникационных и информационных потоков. Неформальные коммуникации в организации: анализ и управление. Методика выявления неформальной структуры Дж. Л. Морено. Административные технологии регуляции неформальных коммуникаций.

Раздел 2. Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика

Тема 4. Деловые коммуникации как форма общения

Структура общения. Коммуникация как передача информации, взаимодействие и перцепция. Сущность и понятие деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса. Виды и условия успеха вербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникации. Особенности коммуникационных каналов и барьеров. Естественные и искусственные коммуникационные каналы. Коммуникационные барьеры и пути их преодоления.

Тема 5. Формы деловых коммуникаций

Деловое совещание: виды и правила проведения. Этапы проведения пресс-конференции. Опорные пункты делового разговора. Организации обсуждения в форме «мозгового штурма», «круглого стола», командной деловой игры. Спор: виды и рекомендации по организации. Дискуссия как форма делового общения. Диспут как форма научного обсуждения. Диспут, дебаты и прения: сравнительный анализ. Этапы подготовки и проведения переговоров. Стили ведения переговоров. Деловая переписка. Виды деловых писем. Стилистика и структура делового письма.

Тема 6. Деловые коммуникации в Интернет

Социально-коммуникативная сущность Интернета. Особенности сетевой коммуникации. Основные виды сетевых деловых коммуникаций. Электронная почта и SMS-сообщения как формы сетевой коммуникации. Достоинства и недостатки чатов и служб моментальных сообщений. Форум как способ организации деловых коммуникаций. Функции корпоративных блогов. Применения сетевых коммуникаций в деловой сфере. Профессиональные деловые сообщества. Достоинства и недостатки Интернет-консультирования. Применение сетевых коммуникаций в маркетинге. Применения компьютерных технологий для взаимодействия в социальной сфере.

Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Тема 7. Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления. Виды коммуникационных механизмов влияния общества на управление. Методы влияния

общества на государство. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений. Информационная модель разработки решения. Характеристика прямых и обратных информационных потоков при разработке государственных решений. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.

Тема 8. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего

Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Коммуникационная культура современного государственного и муниципального служащего: сущность и факторы развития. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса и нравственно-этические компетенции. Культура речи и речевые компетенции. Компетенции государственных и муниципальных служащих по взаимодействию органов власти и общества. Навыки организация PR — деятельности в органах власти в соответствии с ее целями и функциями. Организационная основа PR — деятельности в органах власти.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.23 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 7.

Методы текущего контроля для очной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Участие в дебатах Тестирование
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном муниципальном управлении	
Тема 7	Деловые коммуникации в системе государственного муниципального управления.	Устный/письменный ответ на вопросы и Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного муниципального служащего.	Устный/письменный ответ на вопросы и Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 8.

Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Система коммуникаций организации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном муниципальном управлении	
Тема 7	Деловые коммуникации в системе государственного муниципального управления.	Устный/письменный ответ на вопросы и Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного муниципального служащего.	Устный/письменный ответ на вопросы и Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 9.

Методы текущего контроля для заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	
Тема 7	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	

Таблица 10.

Методы текущего контроля для заочной формы обучения (с применением ЭО и ДОТ)

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	
Тема 4	Деловые коммуникации как форма общения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде

Тема 5	Формы деловых коммуникаций.	Тестирование
Тема 6	Деловые коммуникации в Интернет.	
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	
Тема 7	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих средств:

- устного собеседования по вопросам билета (очная, очно-заочная, заочная формы обучения);
- письменного контрольного задания и компьютерного тестирования (заочная форма обучения с применением ЭО и ДОТ).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные средства по теме 1

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Выделите различия в понимании коммуникации в социологии, политологии и философии.
2. Какова роль философского подхода в современной теории коммуникации?
3. Применим ли в государственном и муниципальном управлении информационный подход?
4. Какой подход к изучению коммуникации появился раньше: интерактивный или перцептивный?
5. Объясните содержание положительной и отрицательной обратной связи в модели управленческой коммуникации.
6. В чем заключается особая значимость коммуникации в современной управленческой науке?
7. Как трактуется коммуникация в современном экзистенциально-феноменологическом подходе?

Вопросы для докладов

1. Понимание общества как коммуникативного процесса.
2. Понимание коммуникации в концепции бихевиоризма; теории Торндайка, Уотсона, Павлова, Бехтерева.
3. Представление о коммуникациях в античности.
4. Представления о коммуникациях в социологии.
5. Теория социального действия и социального взаимодействия Т. Парсонса.
6. Перцептивный подход и осмысление деловых коммуникаций.
7. Модели коммуникации Шеннона-Уивера, Г. Лассуэлла, Б. Уэстли и М. Маклина.

Примерные вопросы тестовых заданий

В представленных вопросах предполагается выбрать несколько верных вариантов ответа.

1. Тезис Джона Дьюи о том, что общество существует в коммуникациях и через коммуникации, можно понимать следующим образом:

*устойчивый порядок повторяющихся взаимодействий образует основу социальной структуры;

коммуникации являются фактором общественного развития;

*людям трудно взаимодействовать, пока они не понимают друг друга;

2. Повышение значимости изучения коммуникаций в настоящее время обусловлено:

*необходимостью решения междисциплинарных проблем

потребностью синтеза научных знаний

*глобализацией экономических, финансовых и политических связей и процессов

3. Теория коммуникативного действия Ю. Хабермаса утверждает, что:

*рациональное поведение человека связано со способностью личности к активному функционированию в свободных ассоциациях общественности

рациональное действие связано со способностью человека достигать свои цели

*достижение взаимопонимания между людьми — единственный путь к разрешению социальных, национальных, культурных конфликтов

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

4. К средствам, с помощью которых сообщение передается от источника к получателю, относят:

*технические каналы

*документированные каналы

физические каналы

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации».

Вопрос электронного семинара

В чем заключается особая значимость коммуникации в современной управленческой науке?

Типовые оценочные средства по теме 2

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Какие элементы входят в структуру организации и коммуникационных потоков в теориях Ф.Тейлора и А. Файоля?

2. Охарактеризуйте представления о коммуникациях в теориях делегирования ответственности и мотивации.

3. Каково значение коммуникаций в школе социальных систем?

Вопросы для докладов

1. Принципы построения коммуникаций в «школе научного управления».

2. Структура организации и коммуникационных потоков в теориях Ф.Тейлора и А. Файоля.

3. Понимание коммуникаций в «школе человеческих отношений».

4. Коммуникация как связующий процесс в соответствии со взглядами Г.Саймона.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

1. «Принцип делегированием ответственности» был разработан в рамках:

*классической школы

школы человеческих отношений

школы социальных систем

2. Представления о том, что перестройка формальной структуры представляет собой несравненно более сложный процесс, чем это казалось «классицистам», поскольку неформальная социальная структура всегда глубоко вплетается в систему формальных отношений, послужила основой критики принципа:

разделения труда

*департаментализации

иерархической системы организации

3. Проблема делегирования ответственности разрабатывалась в школе человеческих отношений:

Э.Мэйо

*Е.П.Лернедом,

*Д.Н.Ульрихом

4. Нарушение коммуникаций, связанное с обходом иерархических уровней, информационные перегрузки, связанные со слишком большим диапазоном регулирования и контроля – это коммуникационная проблема, характерная для организаций, реализующих принципы школы:

*научного управления

человеческих отношений

социальных систем

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тематика вопросов к дебатам

1. Ни один руководитель не может эффективно управлять подчиненными в количестве более 5-6 человек (принцип «диапазона контроля» по Урвику).

2. Для сотрудника организации основным мотивирующим фактором является природа взаимоотношений между людьми в коллективе, среда, благоприятствующая возникновению преданности организационным целям и предоставляющая возможность для максимального проявления инициативы и самостоятельности («теория Y» Д.Макгрегора), а материальные стимулы являются только «негативными побуждающими факторами» (Ф.Герцберг).

3. Для осуществления эффективной управленческой деятельности в рамках любой организации формальные коммуникации являются более приоритетными, нежели неформальные.

Вопрос электронного семинара

Каково значение коммуникаций в школе социальных систем?

Типовые оценочные средства по теме 3

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. По каким основаниям можно классифицировать коммуникационные потоки в организации?

2. Приведите примеры прямых и обратных коммуникационных связей в организации.

3. Опишите основные способы регуляции формальных коммуникационных и информационных потоков.

Вопросы для докладов

1. Классификация коммуникационных потоков в организации.

2. Прямые и обратные коммуникационные связи в организации.

3. Построение формальных коммуникационных и информационных потоков.

4. Коммуникация как передача информации, взаимодействие и перцепция.

5. Методика выявления неформальной структуры Дж. Л. Морено.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Смысл деятельности может быть задан следующими способами:

*через изменение объективных условий деятельности, объема ресурсов, законов, «правил игры»

*через непосредственную коммуникацию

через классификацию видов деятельности

2. В случае, если решение должно быть принято быстро, целесообразно:

*передать предложение для одновременного анализа всеми участниками процесса согласования

*установить предельный срок принятия решения,

применить правило подписи

3. При создании любой системы регистрации и хранения надо соблюдать следующие требования:

*материал всегда должен быть доступен

материал должен быть актуальным

*материал должен регистрироваться, храниться и выдаваться с минимумом затрат

4. Управление формальными коммуникациями в организации имеет следующие виды:

*построение коммуникационных и информационных потоков при формировании оргструктуры

регуляция коммуникационных и информационных потоков при формировании оргструктуры

*регуляция коммуникационных и информационных потоков в нестандартных проблемных ситуациях

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

По каким основаниям можно классифицировать коммуникационные потоки в организации?

Типовые оценочные средства по теме 4

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Представьте понятие и перечислите основные виды деловых коммуникаций.

2. Что является факторами успеха вербальной коммуникации?

3. Охарактеризуйте типы коммуникационных каналов в деловой коммуникации.

4. Приведите примеры коммуникационных барьеров.

5. В чем заключается различие естественных и искусственных коммуникационных каналов?

Вопросы для докладов

1. Сущность и понятие деловой коммуникации.

2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса.

3. Виды невербальной коммуникации.

4. Естественные и искусственные коммуникационные каналы.

5. Коммуникационные барьеры и пути их преодоления.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Коммуникацию как интеракцию, как взаимодействие, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности, изучает:

*социология

психология

информатика

философия

*социальная психология

2. Коммуникацию в узком смысле слова, как процесс передачи информации изучает:

*математика

*информатика

философия

социальная психология

3. При изучении передачи информации в системе «человек – человек» следует учитывать:

*символический характер информации

необязательность обратной связи

*способность информации влиять на поведение как реципиента, так и самого коммуниканта

4. Виды общения, по А. Ю. Панасюку, включают:

*субординационное, служебно-товарищеское, доверительное

умение слушать, владеть искусством эффективного слушания

*общение в виде монолога, диалога и полилога

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине

«Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

Представьте понятие и перечислите основные виды деловых коммуникаций.

Типовые оценочные средства по теме 5

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Каковы правила поведения на совещании для руководителя?

2. Каковы условия осуществления деловых переговоров?

3. Перечислите этапы подготовки и проведения переговоров.

4. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

5. Каковы существуют правила деловой переписки?

Вопросы для докладов

1. Деловое совещание: виды, этапы и правила проведения.

2. Спор: виды и рекомендации по организации.

3. Дискуссия как форма делового общения.

4. Диспут как форма научного обсуждения.

5. Деловая беседа как форма делового общения.

6. Этапы и стили подготовки и проведения переговоров.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. В зависимости от управленческих функций выделяют следующие виды деловых совещаний:

*по планированию

вырабатывающие и принимающие решения

*по мотивации труда

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

2. Тенденция современной деловой переписки такова, что в подавляющем большинстве случаев в письме рассматривается:

*один вопрос

несколько вопросов

два вопроса

3. Все слова должны употребляться в соответствии с их лексическим значением в соответствии с правилом:

*точности

грамотности

логичности

корректности

4. Побудить адресата к предоставлению необходимой информации или специфической документации – цель:

сопроводительных писем

*писем-запросов

информационных писем

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине

«Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

Перечислите этапы подготовки и проведения переговоров.

Типовые оценочные средства по теме 6

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Каковы особенности общения, опосредованного Интернетом?
2. В чем заключается специфика деловой online-коммуникации?
3. Перечислите наиболее распространенные виды деловой коммуникации в сетях.
4. Является ли форум эффективным способом организации деловых коммуникаций?
5. Укажите достоинства и недостатки Интернет-консультирования.

Вопросы для докладов

1. Социально-коммуникативная сущность Интернета.
2. Сетевая коммуникация: понятие, сущность, разновидности.
3. Применения сетевых коммуникаций в деловой сфере: возможности и ограничения.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Недостатками чата являются:
схожесть интересов посетителей одного чата
*ограниченность тем обсуждения и взаимодействия
*невысокая степень доверия к информации, получаемой из чата
2. Преимуществами чатов являются:
*схожесть интересов посетителей одного чата
закрытость посетителей для общения и новых знакомств;
*априори критически-скептический настрой пользователей, что приводит к бурному обсуждению новых тем.
3. Основным преимуществом службы моментальных сообщений является:
*мгновенная доставка сообщений
схожесть интересов посетителей
*неформальный характер
4. Формами организации маркетингового воздействия на целевую аудиторию с использованием форума являются:
*размещение рекламы
*оказание влияния на ход обсуждения
возможность комментировать ход дискуссий, инициированных другими участниками
Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

Укажите достоинства и недостатки Интернет-консультирования.

Типовые оценочные средства по теме 7

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие коммуникативной подсистемы государственного и муниципального управления.
2. Перечислите основные виды коммуникационных механизмов влияния общества на управление.
3. Охарактеризуйте кратко основные методы влияния общества на государство.
4. Что входит в состав информационной модели разработки решения?

Вопросы для докладов

1. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
2. Коммуникативные механизмы взаимодействия между властью и обществом.
3. Основные способы воздействия общества на государство.
4. Организационная основа PR — деятельности в органах власти.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Отделы по связям с общественностью в современной ситуации должны:
только собирать информацию и анализировать состояние окружающей среды и информировать население о сути принимаемых решений;
только собирать информацию и анализировать состояние окружающей среды;
*собирать информацию и анализировать состояние окружающей среды, информировать население о сути принимаемых решений и налаживать постоянное партнерство, сотрудничество органов власти с обществом;
*собирать информацию и анализировать состояние окружающей среды для информационного обеспечения принятия решений;
 2. К прямым информационным связям при разработке и принятия государственного управленческого решения относится:
*информация об имеющихся в распоряжении органа власти человеческих, финансовых, методических и материальных ресурсах;
информация, обеспечивающая понимание решения;
*информация о решении;
 3. К обратным информационным связям при разработке и принятию государственного управленческого решения относится:
информация об имеющихся в распоряжении органа власти человеческих, финансовых, методических и материальных ресурсах;
*информация, обеспечивающая понимание решения;
*информация об исполнении решения;
 4. В органах власти осуществляется контроль исполнения решений по следующим направлениям:
*исполнение законов и актов вышестоящих органов
законность решений вышестоящих органов
*решения комиссий, образованных при администрациях
- Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

Перечислите основные виды коммуникационных механизмов влияния общества на управление.

Типовые оценочные средства по теме 8

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Что является коммуникативной культурой современного государственного и муниципального служащего?
2. Какие нормы коммуникативного кодекса государственного и муниципального служащего Вы знаете?
3. Раскройте содержание понятия «культура речи» применительно к деятельности государственного и муниципального служащего.

Вопросы для докладов

1. Коммуникационная культура современного государственного и муниципального служащего: сущность и факторы развития.
2. Компетенции государственных и муниципальных служащих по взаимодействию органов власти и общества
3. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности государственного и муниципального служащего.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Специфику деловых коммуникаций определяет, в соответствии с теорией бюрократии М.Вебера, такие принципы, как:

- *иерархическое построение организации
- делегирование ответственности
- *подчинение нижестоящего работника вышестоящему и ответственность не только за свои действия, но и за действия подчиненных
- *специализация и разделение труда по функциям

2. Принцип вежливости реализуется через следующие правила:

«Высказывание должно содержать не больше и не меньше информации, чем это требуется»

*«Не осуждайте других»

«Не говорите того, что считаете ложным»

*«Демонстрируйте доброжелательность по отношению к партнеру»

«Не отклоняйтесь от темы разговора»

3. Пресс-центры состоят, как правило, из профессиональных журналистов, которые должны обладать компетенциями в области:

*аналитической работы по сообщениям и публикациям в СМИ
выработки информационной политики, ее стратегии и тактики

*аккредитации журналистов

прогнозирования социально-политического процесса

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

4. Выявления общественного мнения и оценок населения деятельности органов власти наиболее точно поможет:

анализ обращений граждан

*проведение социологических опросов

работа с общественными организациями

Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

Какие нормы коммуникативного кодекса государственного и муниципального служащего Вы знаете?

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 11.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формах обучения	Способность вести деловые переговоры и совещания
УК ОС– 3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС - 3.2. на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС – 3.1 на заочной форме обучения	Способность управлять командной деятельностью Способен управлять командной

		УК ОС – 3.3 на заочной с применением ЭО, ДОТ форме обучения	деятельностью. Способность распределять роли и ресурсы.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном языке	УК ОС-4.5 на очной, очно-заочной формах обучения УК ОС-4.3 на заочной форме обучения УК ОС-4.7 заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ	Способность провести публичное выступление на иностранном языке. Способность провести публичное выступление на иностранном языке. Способность провести публичное выступление на иностранном языке.

Таблица 12.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
ОПК-4.2 на очной, очно-заочной, заочной, заочной с применением ЭО, ДОТ формах обучения Способность вести деловые переговоры и совещания	Знает виды и формы деловой коммуникации; Определяет виды коммуникативных барьеров; Знает о невербальной стороне процесса коммуникации	Определены виды и формы деловой коммуникации; Выявлены виды коммуникативных барьеров; Овладел искусством проводить презентации и ведения переговоров
УК ОС-3.2. на очной, очно-заочной формах обучения Способность управлять командной деятельностью	Устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания.	Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Командное задание верно спланировано
УК ОС – 3.1 на заочной форме обучения Способность управлять командной деятельностью	Устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания	Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Командное задание верное спланировано
УК ОС – 3.3 на заочной с применением ЭО, ДОТ форме обучения Способность распределять роли и ресурсы	Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания	Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
<p>УК ОС-4.5 на очной, очно-заочной формах обучения</p> <p>Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p>	<p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке</p> <p>Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере</p> <p>Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p>	<p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств</p> <p>Речь грамотная, свободная</p> <p>Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию</p> <p>Не допускает речевых ошибок</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p>
<p>УК ОС-4.3 на заочной форме обучения</p> <p>Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p>	<p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке</p> <p>Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере</p> <p>Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p>	<p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств</p> <p>Речь грамотная, свободная</p> <p>Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию</p> <p>Не допускает речевых ошибок</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p>
<p>УК ОС-4.7 заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ</p> <p>Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p>	<p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке</p> <p>Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере</p> <p>Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p>	<p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств</p> <p>Речь грамотная, свободная</p> <p>Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию</p> <p>Не допускает речевых ошибок</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы для подготовки к зачету

1. Охарактеризуйте коммуникации и информацию в управлении: предмет и значимость изучения.
2. Охарактеризуйте понятие и сущность коммуникации и основные парадигмы ее изучения.
3. Охарактеризуйте понятия коммуникации представьте их сравнительный анализ.
4. Охарактеризуйте представление о коммуникации в Средние века, эпоху Возрождения и Новое время.
5. Охарактеризуйте представления о коммуникациях в социологии.
6. Дайте характеристику понимания коммуникаций в психоанализе и психологии.
7. Охарактеризуйте информационно-инструментальный подход к изучению коммуникаций.
8. Опишите модель управленческой коммуникации.
9. Представьте сравнение пониманий коммуникаций в разных школах управления.

10. Охарактеризуйте коммуникативные потоки в организациях и органах ГМУ их классификацию и характеристики.
11. Опишите прямые и обратные коммуникационные связи в организации.
12. Охарактеризуйте построение формальных коммуникационных и информационных потоков.
13. Проведите анализ административных технологий регуляции неформальных коммуникаций.
14. Дайте понятие и типологию коммуникационных сетей.
15. Дайте характеристику сущности и понятию деловой коммуникации.
16. Опишите сущность и условия эффективности деловых коммуникаций.
17. Проведите анализ сущности и видов коммуникативных барьеров организации.
18. Охарактеризуйте содержание, формы, функции устно-речевой коммуникации.
19. Выявите особенности письменно-речевой коммуникации.
20. Опишите основные знаковые системы невербальных коммуникаций.
21. Проведите анализ организации пространства и времени деловых коммуникаций.
22. Опишите организационные формы деловых коммуникаций.
23. Опишите сущностные характеристики, функции, виды и этапы деловой беседы.
24. Дайте характеристику особенностям, видам и этапам деловых совещаний.
25. Охарактеризуйте деловые переговоры: предмет, этапы и методы их проведения.
26. Опишите содержание, отличительные характеристики и виды спора в деловом общении.
27. Охарактеризуйте внешние коммуникации в организациях и органах ГМУ
28. Охарактеризуйте внутренние коммуникации в организациях и органах ГМУ.
29. Раскройте сущность деловых писем и их видов.
30. Охарактеризуйте стилистика и структуру делового письма.
31. Охарактеризуйте особенности сетевой коммуникации.
32. Проанализируйте культуру речи и речевых компетенций государственного и муниципального служащего.
33. Охарактеризуйте нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности государственного и муниципального служащего.
34. Опишите нормы коммуникативного кодекса и нравственно-этических компетенций государственного и муниципального служащего.

**Примерные темы контрольных работ
(для очной, очно-заочной и заочной форм обучения)**

1. Информационное обеспечение деятельности подразделения (на примере подразделения конкретной организации или органа ГМУ).
2. Проектирование коммуникативной модели взаимодействия органа ГМУ (организации) (на конкретном примере).
3. Интерактивная сторона деловых коммуникаций (на примере конкретной организации или органа власти).
4. Перцептивная сторона деловых коммуникаций (на примере конкретной организации или органа власти).
5. Виды коммуникативных потоков в органе ГМУ (организации) (на конкретном примере).
6. Формы деловых коммуникаций во внутренней среде организации (на примере организации).
7. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными (на конкретном примере).
8. Анализ каналов передачи информации в организации (на конкретном примере).
9. Коммуникативные барьеры: диагностика и способы противодействия (на примере конкретной организации или органа власти).

10. Анализ и оценка эффективности деловых коммуникаций (на примере конкретной организации или органа власти).
11. Управление формальными коммуникациями в органе ГМУ (организации) (на конкретном примере).
12. Анализ формальных коммуникативных потоков органов ГМУ (организации) (на примере конкретной организации).
13. Коммуникативные навыки руководителя (на примере организации (органа власти)).
14. Анализ коммуникативной компетентности государственного (муниципального) служащего (на конкретном примере).
15. Особенности деловых коммуникаций в конфликтных ситуациях (на конкретном примере).
16. Внутренняя среда организации: коммуникативное взаимодействие между структурными подразделениями (на примере организации).
17. Вертикальные и горизонтальные коммуникационные потоки в органах ГМУ (на примере конкретного органа власти (организации)).
18. Анализ и регуляция неформальных коммуникаций в органе ГМУ (организации) (на примере конкретной организации).
19. Методы диагностики неформальных коммуникаций в организации (на конкретном примере).
20. Слухи как специфический вид неформальных коммуникаций в организации (виды, способы противодействия) (на примере органа власти или организации).
21. Внешние коммуникации в органах власти: взаимодействие с населением и общественными организациями (на примере органа власти).
22. Построение системы информационного обмена с населением в органах власти (на примере конкретного органа власти).
23. Внешняя среда организации: взаимодействие с прямым и косвенным окружением (на примере организации).
24. Эффективные приемы переговорного процесса (на конкретном примере).
25. Сущность и модели беседы как формы деловых переговоров (на конкретном примере).
26. Сущность и порядок проведения делового спора (на конкретном примере).
27. Сущность, структура и техники публичных выступлений в деловом общении (на конкретном примере).
28. Анализ специфических форм деловых коммуникаций ((на примере организации (органа власти))).

Примерный вариант **письменного контрольного задания:**

Задание 1. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Покажите связь принципов идеальной бюрократии Вебера и современных норм коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих.

2. Какие нормы коммуникативного кодекса государственного и муниципального служащего Вы знаете? Приведите примеры их реализации или нарушения.

3. Приведите примеры низкой эффективности обратной связи в органах власти.

Задание 2. Проведите анализ различий деловой беседы и делового совещания по конкретным критериям (от 7 до 10 критериев). Ответ представить в форме таблицы.

Критерии различия	Деловая беседа	Деловое совещание

В качестве критериев отличия могут быть обозначены: регламентированность, периодичность проведения, место проведения, участники и т.д.

Задание 3. Приведите по 5 примеров деловых бесед и деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления. Указать в каком органе или между

какими органами происходит деловая коммуникация, обозначить тему делового совещания и деловой беседы.

Шкала оценивания

Таблица 13.

Зачет	Критерии оценки
не зачтено	Не дает описание видов и форм деловой коммуникации. Не способен выявить виды коммуникативных барьеров. Не владеет навыками проведения презентации и ведения переговоров. Не способен принять на себя ответственность за выполнение командного задания. Испытывает затруднения в формулировке цели командного задания. Испытывает затруднения в выборе языковых средств. Допускает речевые ошибки. Не владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере.
зачтено	Свободно дает описание видов и форм деловой коммуникации. Выявляет виды коммуникативных барьеров. Владеет навыками проведения презентации и ведения переговоров. Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Свободно формулирует цель командного задания. Не испытывает затруднений в выборе языковых средств. Не допускает речевых ошибок. Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере.

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Для студентов, обучающихся по очной форме, зачет проводится в устной форме. По решению преподавателя зачет для обучающихся по заочной форме может быть проведен в письменной форме, в том числе в виде тестирования.

Промежуточная аттестация осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств.

Промежуточная аттестация в форме зачета для заочной формы обучения с частичным применением ЭО, ДОТ проводится в виде электронного тестирования с использованием электронной информационно-образовательной среды и СДО «Прометей», подготовки ПКЗ (размещается в личном кабинете на сайте ФЗДО).

Итоговая оценка по дисциплине рассчитывается автоматически на основе формулы:

$$\Sigma = \text{ПКЗ} \times 0,4 + \text{ТЕСТ} \times 0,6$$

При этом применяется следующая шкала перевода из 100-балльной шкалы в 2-х балльную:

0 – 50 баллов – «не зачтено»;

51 и более баллов – «зачтено».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» (ГМУ) студентами заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ представлены в УМК-Д и размещены на сайте Сибирского института управления – филиала РАНХиГС <http://siu.ranepa.ru/sveden/education/>.

Изучение дисциплины начинается с ознакомления с рабочей программой, а также учебным пособием (курсом лекций), размещенным на сайте института. Рекомендуется последовательное изучение тем, что позволяет сформировать системное представление о содержании дисциплины. Обучающийся также должен ознакомиться с учебным планом по направлению подготовки, федеральным государственным образовательным стандартом и стандартом РАНХиГС (размещены на сайте Института). При ознакомлении с текстами стандартов следует обратить внимание на содержание представленных компетенций.

В процессе выполнения самостоятельной работы студентам рекомендуется руководствоваться учебной, периодической, научно-технической и справочной литературой, содержащейся в библиотеке института, рекомендуемыми Интернет-ресурсами.

При выполнении самостоятельной работы студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Особое внимание следует обратить на изучение сайтов государственных органов, органов местного самоуправления, государственных, муниципальных и общественных организаций, политических партий, которые могут выступать будущим местом трудоустройства выпускника по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление». Ознакомьтесь с полномочиями, задачами, организационными структурами данных органов и организаций.

Методические указания по подготовке доклада

При подготовке докладов студентам рекомендуется пользоваться рекомендуемыми литературными источниками, а также информацией из Интернет-источников.

Доклад является творческой формой подготовки к практическим занятиям. В большинстве тем семинарских занятий предусмотрены доклады, в течение семестра необходимо подготовить один-два доклада и представить их на обсуждение. Есть проблемы, которые только выигрывают от лаконичного и компактного освещения их в одном выступлении. При этом, разумеется, аудитория также должна подготовить этот вопрос, иначе восприятие и обсуждение доклада будет затруднено. Задачей доклада является самостоятельная и углубленная разработка предложенного вопроса с привлечением дополнительной литературы.

Доклад не должен представлять собой простой пересказ почерпнутых в учебной и научной литературе сведений. Доклад не может быть представлен в виде сканированных материалов чужих статей либо иных источников. Он должен отражать результаты самостоятельной работы студента над источниками, касающимися избранной темы, попытку организации материала в соответствии с собственным видением главных сторон проблемы.

Порядок работы над докладом

1. Осмысление поставленной проблемы, уточнение основных формулировок по ней, предложенных в учебниках.

2. Просмотр имеющейся литературы с выписками из нее и внимательное чтение источников, касающихся темы доклада.

3. Составление плана выступления.

4. Оформление выступления в форме презентации. На слайдах презентации следует показать оригинальность мышления, умение систематизировать материал, предложить схемы, возможны краткие видеофрагменты.

В начале доклада должна быть четко поставлена проблема, а в конце, по пунктам, — выводы, которые будут полезны всем слушателям, не знакомым с проблемой так основательно, как докладчик. Важно указать в конце или в начале выступления на использованные при подготовке источники и литературу.

В процессе самостоятельной работы над докладом студент должен быть осведомлен о критериях будущей оценки своей работы, к таким параметрам можно отнести: 1. Умение сформулировать цель, задачи доклада. 2. Знание источников и научной литературы по исследуемому вопросу. 3. Раскрытие в логической последовательности сформулированных задач. 4. Творчество, самостоятельность в раскрытии проблемы. 5. Умение делать выводы, показать значимость рассматриваемой проблемы.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Методические указания по проведению дебатов

Дебаты являются одной из перспективных форм деловых игр, используемых в образовательном процессе.

Под дебатами следует понимать публичный спор по правилам на заранее определенную актуальную, проблемную тему, допускающую «да-решение» и «нет-решение», с экспертной и /или и судейской оценкой. В игре участвуют две команды (команда утверждения и команда опровержения), занимающие по выбранной теме противоположные позиции. Команды состоят из двух/трех спикеров, каждый из которых готовит свое целостное и связное убеждающее выступление в соответствии с выбранной ролью и отстаиваемой позицией. Соотношение заранее подготовленных и импровизационных фрагментов в выступлении определяется ролью игрока в рамках данных дебатов. Игра предусматривает раунды вопросов и ответов, так называемые перекрестные допросы, в ходе которых стороны уточняют позицию оппонентов и стараются подорвать ее. Цель дебатов — убедить аудиторию в превосходстве своей позиции.

При проведении дебатов важно помнить их важнейшие особенности: в ходе дебатов не спорят, а высказывают свою точку зрения, приводя аргументы; выслушивают оппонента, не перебивая и не критикуя; задают оппоненту вопросы только на выяснение его позиции, не вступая с ним при этом в полемику.

Подготовка к дебатам включает следующие этапы.

1. Определение темы (проблемы) дебатов. Проблема для дебатов должна быть интересной для всех участников, общественно значимой (при этом такой, по которой общество разделяется во мнениях), допускающей достаточно легко формулируемые разные точки зрения.

2. Формирование двух групп учащихся, имеющих сходные мнения по данной проблеме.

3. Формирование команд (3 человека) и групп поддержки (3-5 человек) для дебатов.

4. Определение тезисов для дебатов (каждая команда формулирует свой тезис для защиты и знает тезис, который будут защищать их оппоненты).

5. Подготовка команды к дебатам (подбор аргументов, вопросов оппонентам).

После завершения дебатов зрители определяют поднятием рук команду-победителя по установленным критериям.

Также команду победителя могут определять назначенные или приглашенные эксперты.

Методические указания по решению тестовых заданий

Тест – это объективное стандартизированное измерение, поддающееся количественной оценке, статистической обработке и сравнительному анализу. Тест состоит из конечного множества тестовых заданий, которые предъявляются в течение установленного промежутка времени в последовательности, определяемой алгоритмом тестирующей программы.

В базе тестовых заданий используются следующие формы тестовых заданий: задания открытой формы, задания закрытой формы, задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

К заданиям *закрытой формы* относятся задания следующих типов:

- один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);
- многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных);
- область на рисунке (предлагается выбрать область на рисунке).

В тестовых заданиях данной формы необходимо выбрать ответ (ответы) из предложенных вариантов. Ответы должны быть однородными, т.е. принадлежать к одному классу, виду и роду. Количество вариантов ответов не менее 3-х, и не более 7.

Задания *открытой формы* служат для определения степени усвоения фактологических событий. Соответственно дидактическими единицами являются: понятия, определения, правила, принципы и т.д.

К заданиям открытой формы относятся:

- поле ввода (предлагается поле ввода, в которое следует ввести ответ);
- несколько пропущенных слов (предлагается заполнить пропуски);
- несколько полей ввода (предлагается ввести несколько значений).

Задание открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один (или несколько элементов), который (которые) необходимо вписать или ввести с клавиатуры компьютера. Требование к данному тестовому заданию – четкая формулировка, требующая однозначного ответа. Каждое поле ввода соответствует одному слову. Количество пропусков (полей ввода) не должно быть больше трех (для тестовых заданий типа «Несколько полей ввода» допускается до пяти). Рекомендуется задание формулировать так, чтобы ответ был в именительном падеже. Образцовое решение (правильный ответ) должно содержать все возможные варианты ответов (синонимичный ряд, цифровая и словесная форма чисел и т.д.).

Задания *на установление соответствия* служат для определения степени знания о взаимосвязях и зависимостях между компонентами учебной дисциплины.

Задание имеет вид двух групп элементов (столбцов) и формулировки критерия выбора соответствия. Соответствие устанавливается по принципу 1:1. Т.е. одному элементу 1-ой группы (левого столбца) соответствует только один элемент 2-ой группы (правого столбца).

В тестовом задании *на упорядочение* предлагается установить правильную последовательность предложенных объектов (слова, словосочетания, предложения, формулы, рисунки и т.д.).

Методические указания по подготовке контрольной работы, ПКЗ

Выбор темы контрольной работы должен быть определен возможностью сбора информации о проблеме, рассматриваемой в работе, ее актуальности и причинах ее появления. Тема работы выбирается из рекомендованного списка или по предложению студента с согласия преподавателя. Информация для написания работы может быть взята научной и учебной литературы, интернет-ресурсов, сайтов органов власти и статистики, средств массовой информации. Студенты очно-заочной и заочной форм обучения могут опираться на собственный опыт работы.

Контрольная работа должна состоять из титульного листа, оглавления, введения, основной части (включающей как теоретическую, так и практическую составляющую), заключения, списка использованной литературы.

Оглавление должно содержать указание страниц каждого раздела и пункта работы.

Во введении необходимо описать актуальность выбранной темы, определить цель, задачи, объект и предмет исследования. Объем введения – 1-2 страницы.

Структура основной части работы определяется студентом самостоятельно, важным является наличие, помимо теоретических положений, практического осмысления рассматриваемой темы и приведение конкретных практических. Объем основной части – не менее 15 страниц.

В заключении необходимо сделать выводы по основному содержанию работы и предложить рекомендации по устранению выявленных проблем. Также заключение может иметь форму синтеза полученных в работе результатов. Объем в заключения – 1-2 страницы.

Список использованной литературы должен включать минимум 10 источников. В список литературы включаются только те источники, которые действительно использовались при написании контрольной работы и на которые имеются ссылки в тексте. Оформление источников и ссылок должно быть в соответствии с ГОСТ. 7.1–2003 и ГОСТ 7.0.5–2008.

Общий объем работы должен составлять 18-30 страниц машинописного текста. При написании необходимо использовать шрифт Times New Roman, 14 кегль через 1,5 интервала, абзационный отступ от 1,25 до 1,5 пт.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, применяя шрифты разной гарнитуры. Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Оглавление (содержание) размещается на второй странице (нумерация страниц – автоматическая), титульный лист не нумеруются. Приложения не включаются в общую нумерацию страниц.

Контрольная работа может быть проверена на наличие/отсутствие неправомерных заимствований в программе «Антиплагиат» как самим студентом (с приложением к тексту справки), так и преподавателем.

Методические указания по подготовке электронного семинара

При подготовке ответов на вопросы электронного семинара необходимо подобрать источники (учебные пособия, статьи), с помощью которых надо сформировать собственный ответ. В ответе следует указать ссылку на соответствующие источники, недопустимо воспроизводить текст источника полностью. Ответ должен быть полным, раскрывать все вопросы, поставленные перед обучающимся преподавателем, в нем должны быть представлены примеры (исторических или актуальных событий). Недопустимо использовать ответы других обучающихся для подготовки собственного ответа.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Доступ из ЭБС

«IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/24780>, требуется авторизация - Загл. с экрана.

2. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М. Я. Курганская. — Электрон. дан. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/22455>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2016. — 527 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2016. — 460 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

5. Фахрутдинова, А. З. Деловые коммуникации : учеб. пособие / А. З. Фахрутдинова ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2014. - 195 с. – То же [Электронный ресурс]. - Доступ из Б-ки электрон. изданий / Сиб. Ин-т упр. – филиал РАНХиГС. - Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

6.2 Дополнительная литература

1. Валентей, Т. В. Речевая коммуникация в бизнесе [Электронный ресурс] : монография / Т. В. Валентей, В. В. Данилина, Ю. А. Корнеева. — Электрон. дан. — Москва : Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, 2011. — 152 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/13040>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

2. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Электрон. дан. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 268 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/54473>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

3. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/16415>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

4. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие. — Электрон. дан. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/47297>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров и для студентов вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун ; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики". - Москва : Юрайт, 2014. - 433 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/0FBA2724-8B7C-4424-902F-15A47083EA1E>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

6. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2016. — 370 с. — Доступ из ЭБС издательства

«Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

7. Зверева, Е. Н. Русский язык и культура речи в профессиональной коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Н. Зверева, С. С. Хромов. — Электрон. дан. — Москва : Евразийский открытый институт, 2012. — 432 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14648>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

8. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» [Электронный ресурс] / Н. Зверева ; под ред. Н. Юдина. - Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/48565>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

9. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров : для студентов вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

10. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 407 с. — Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=391577>, требуется авторизация. — Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : <http://e.lanbook.com/book/56181>, требуется авторизация. — Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10908>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

11. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов-иностранцев / М. Б. Будильцева, И. Ю. Варламова, Н. С. Новикова, Н. Ю. Царёва. - Электрон. дан. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2013. - 240 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/22186>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

12. Непряхин, Н. Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс] / Н. Ю. Непряхин. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2015. — 137 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/36475>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

13. Основы деловой риторики и документной лингвистики : сб. заданий и упражнений для студентов всех форм обучения по направлениям бакалавриата 081100.62 - Гос. и муницип. упр. ; 080400.62 - Упр. персоналом / сост. : Н. В. Отургашева, О. П. Сологуб ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2012. - 116 с. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. — филиал РАНХиГС. — Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

14. Ратмайр, Р. Русская речь и рынок. Традиции и инновации в деловом и повседневном общении [Электронный ресурс] / Р. Ратмайр. - Электрон. дан. — Москва : Языки славянской культуры, 2013. - 456 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=219914>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/28652>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

15. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Г. Титова. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>, требуется авторизация. - Загл. с

экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52576>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

16. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Электрон. дан. — Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. - 269 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

17. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций [Электронный ресурс] : учеб. пособие для учащихся вузов / Б. Л. Яшин. – Электрон. дан. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2016. — 308 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/741B5085-6AA7-4F47-8BB5-6F5F2D0393B1>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учеб. и практикум для акад. бакалавриата и для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева ; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики". - Москва: Юрайт, 2015. - 324 с. — То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F058AB6E-B332-4851-8236-96035E3F669C>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Г. Титова. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.- То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52576>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

6.4 Нормативные правовые акты

1. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Рос. Федерации: федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ // Рос. газета. – 1999. - 19 окт.

2. О государственной гражданской службе РФ: федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 2004, № 31. ст. 3215.

3. О муниципальной службе в Российской Федерации: федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ//Парламентская газета, № 34, 07.03.2007.

4. О противодействии коррупции: федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ// "Российская газета", N 266, 30.12.2008

5. О системе государственной службы РФ: федеральный закон от 27 мая 2003 г. № 58-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 2003, № 22, ст. 2062.

6. О Национальном плане противодействия коррупции на 2016 - 2017 годы: указ Президента РФ от 01.04.2016 N 147// "Российская газета", N 78, 13.04.2016

7. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Рос. Федерации: указ Президента РФ от 21.08.2012 № 1199 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – 27 авг. - № 35. - ст. 4774.

6.5 Интернет-ресурсы

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] / AUP.Ru. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. — Электрон. журн. — М.: Финпресс, 2000-2016. — Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
3. Официальная Россия [Электронный ресурс] / GOV.Ru. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.gov.ru/>, свободный (дата обращения: 20.01.2016). — Загл. с экрана.
4. Проблемы теории и практики управления [Электронный ресурс]. — Электрон. журн. — М.: Финпресс, 2000-2017. — Режим доступа к журн.: <http://www.uptp.ru/>. — Загл. с экрана.
5. Сибирский федеральный округ [Электронный ресурс] / SIBFO.Ru. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.sibfo.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2016. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация.
7. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2016. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>, требуется авторизация.

6.6. Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная)

Учебные аудитории для проведения занятий практического типа (столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная, компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран).

Компьютерные классы (компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные)

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные).

Центр интернет-ресурсов (компьютеры с выходом в Интернет, автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Справочные правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс», «КонсультантПлюс-Регион»).

Библиотека (компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья).

Видеостудия для вебинаров (оборудованные компьютерами с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники+микрофон), столами и стульями).

Кабинеты (оборудованные компьютерами с выходов в Интернет, в том числе оснащенные веб-камерой, гарнитурой, столами, стульями, принтерами).

Используемое программное обеспечение (MS Word, MS Excel, Acrobat Reader, MS Power Point (или иной редактор презентаций); интернет-браузеры Google Chrome, Yandex; программы просмотра видео (MS Media Player, и другие совместимые с ПО); iSpring Free Cam8).

Материалы дисциплины «Деловые коммуникации» размещены на портале Сибирского института управления – филиала РАНХиГС, в СДО «Прометей».