Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой менеджмента

Протокол от «31» августа 2020 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Б1.В.ДВ.03.02

не устанавливается

краткое наименование дисциплины

по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль): «Менеджмент организации»

квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, заочная

Год набора - 2020

Новосибирск, 2020

Авторы – составители:

доцент кафедры менеджмента	Белая Елена Александровна
доцент кафедры менеджмента	Бондаренко Ирина Викторовна
преподаватель кафедры менеджмента	Иванова Марина Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Матюнин Владимир Михайлович
заведующий кафедрой менеджмента	Симагина Ольга Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Филиппов Дмитрий Викторович

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 5

3. Содержание и структура дисциплины 6

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 8

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации 8

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости 9

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации. 14

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации 17

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 18

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы 18

5.2 Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья 19

5.3 Методические указания по подготовке доклада 20

5.4 Методические указания по подготовке к устному опросу 20

5.6 Методические указания по решению тестовых заданий 22

5.7 Методические указания по подготовке контрольной работы 22

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 23

6.1 Основная литература. 23

6.2 Дополнительная литература. 24

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 25

6.4 Нормативные правовые акты 26

6.5 Интернет-ресурсы 26

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 27

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

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность позиционировать себя перед коллективом и осуществлять деловую коммуникацию.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языках	УК ОС-4.3	Способность проводить оценку документов нормативно-правового, процессуального, организационно-распорядительного, служебного характера на русском/иностранном языке.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-3.2	<u>На уровне знаний:</u> – специфики межличностного и межгруппового взаимодействия, основных техник и приемов эффективного общения; –основных видов организационного поведения отдельного человека и его групповых форм;
		<u>На уровне умений:</u> – применять техники и приемы эффективной коммуникации, устанавливать доверительные взаимоотношения;
		<u>На уровне навыков</u>: – Владение методами организационной

		диагностики и проведения управленческого консультирования;
	УК ОС-4.3	На уровне знаний: – основные понятия культуры речи; – уровни и единицы языка: фонетический уровень (орфоэпия, орфография); грамматический уровень (морфология, синтаксис, словообразование, пунктуация); лексический уровень (выбор слова, сочетаемость слов и т.д.); стилистический аспект (стили языка и речи), в т.ч. на иностранном языке;
		На уровне умений: – организовывать речь в соответствии с видом и ситуацией общения, а также правилами речевого этикета, в т. ч. на иностранном языке; – выстраивать продуктивную деловую коммуникацию в различных средах;
		На уровне навыков: – использования деловой лексики в профессиональной коммуникации; – разработки стратегии взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации» изучается студентами очной формы обучения в 3 семестре на 2курсе, студентами заочной формы обучения – на 3 курсе.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Количество академических часов **очной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 28 часов (10 часов лекций, 18 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 44 часов.

Количество академических часов **заочной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 8 часов (4 часа лекций, 4 часа практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 60 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Освоение дисциплины опирается на:

- минимально необходимый объем теоретических знаний, формирующих способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе;
- а также на приобретенные ранее умения и навыки проявления толерантности в условиях межкультурного разнообразия общества.

3. Содержание и структура дисциплины

(очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот[2]	лр/эо, дот[3]	пз/эо, дот[3]	КСР		
Раздел 1	**Коммуникации в управлении и управление коммуникациями**	**32**	**4**		**8**		**20**	
Тема 1	Понимание коммуникаций в школах управления.	16	2		4		10	ДЕ, Т1
Тема 2	Система коммуникаций в организации.	16	2		4		10	Д1
Раздел 2	**Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика**	**40**	**6**		**10**		**24**	
Тема 1	Деловые коммуникации как форма общения.	9	2		2		8	Д2, Т2,
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	9	2		4		8	Д2, О2
Тема 3	Деловые коммуникации в Интернет.	7	2		2		8	О2
Промежуточная аттестация								Зачет
	Всего:	**72**	**10**		**18**		**44**	

1 Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д), дебаты (ДЕ) и др.

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

(заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[3], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот[4]	лр/эо, дот[3]	пз/эо, дот[3]	КСР		
Раздел 1	**Коммуникации в управлении и управление коммуникациями**	**32**	**2**		**2**		**28**	
Тема 1	Понимание коммуникаций в школах управления.	16	2		0		14	ДЕ, Т1
Тема 2	Система коммуникаций в организации.	16	0		2		14	Д1
Раздел 2	**Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика**	**40**	**2**		**2**		**32**	
Тема 1	Деловые коммуникации как форма общения.	12	0		0		12	Д2, Т2,
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	12	2		0		10	Д2, О2
Тема 3	Деловые коммуникации в Интернет.	12	0		2		10	О2
Контрольная работа						4		
Промежуточная аттестация								Зачет
	Всего:	**72**	**4**		**4**	**4**	**60**	

Содержание дисциплины

Раздел 1. Коммуникации в управлении и управление коммуникациями

Тема 1.1. Понимание коммуникаций в школах управления.

Истоки формирования коммуникативного знания и значимость коммуникаций в современном мире 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

3 Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д), дебаты (ДЕ) и др.

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

коммуникациях в теориях делегирования ответственности и мотивации Значение коммуникаций в школе социальных систем. Коммуникация как связующий процесс в соответствии со взглядами Г.Саймона. Модели коммуникации Шеннона-Уивера, Б.Уэстли и М.Маклина, ИСКП. Модель управленческой коммуникации.

Тема 1.2. Система коммуникаций в организации.

Коммуникации в организации: виды и походы 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 2.1. 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 2.2. 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 2.3 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.

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

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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

Методы текущего контроля для очной формы обучения

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

4.1.2. Зачет проводится в форме устного/письменного ответа на вопросы и устного/письменного выполнения практических заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

4.2.1. Примерные вопросы для устного теоретического опроса

Тема 1.1. Понимание коммуникаций в школах управления. (О1)

1. Выделите различия в понимании коммуникации в социологии, политологии и философии.
2. Какой подход к изучению коммуникации появился раньше: интерактивный или перцептивный?
3. Объясните содержание положительной и отрицательной обратной связи в модели управленческой коммуникации.
4. В чем заключается особая значимость коммуникации в современной управленческой науке?
5. Как трактуется коммуникация в рамках «школы человеческих отношений»?

Тема 2.2. Формы деловых коммуникаций. (О2)

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?

Тема 2.3 Деловые коммуникации в Интернет (02)

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.

4.2.2. Примерные темы докладов

Тема 1.2. Система коммуникаций в организации. (Д1)

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.

Тема 2.1. Деловые коммуникации как форма общения (Д2)

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.

Тема 2.2. Формы деловых коммуникаций (Д2)

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.

Тема 3.1. Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления (Д3)

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.

4.2.3. Примерные вопросы тестовых заданий[5]

Раздел 1. Коммуникации в управлении и управление коммуникациями

1. Р.Фалмер определяет «коммуникацию как _____ идеи»
*трансплантацию
2. Политическая коммуникация понимается как:
обмен, который обеспечивает кооперативную взаимопомощь, делая возможной координацию действий большой сложности
перенос семантических содержаний от одной обладающей ими психической системы к другой
*процесс взаимодействия политических субъектов на основе обмена информацией и непосредственного общения, а также средства и способы этого духовного взаимодействия
3. В прикладных исследованиях коммуникации особое значение приобретают задачи, связанные с:
*разработкой диалоговых систем типа «человек – компьютер»
*совершенствованием статистических методов обработки и анализа информационных данных
созданием специальных знаковых систем и правил, при помощи которых можно представить необходимую информацию
*реализацией перевода
4. Такие аспекты речевого общения как логика и аргументация, теория красноречия, опровержения и критики были впервые рассмотрены:
Сократом
Платоном
*Аристотелем
5. К числу философов, сформировавших экзистенциально-феноменологическую парадигму, принадлежат:
*Л.Фейербах
И.Кант
*С.Кьеркегор
6. Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю – это:
*канал
сообщение
источник
7. К формам существования производственного коллектива в российской истории относятся: соседская _____, советский производственный коллектив, коллективы государственного сектора и новообразованные коллективы частных фирм и предприятий постсоветского периода.
*община
8. «Принцип делегированием ответственности» был разработан в рамках:
*классической школы
школы человеческих отношений
школы социальных систем
9. Итогом экспериментов Мэйо стали следующие выводы:
на рост производительности влияют преимущественно материальные факторы
*на рост производительности влияют преимущественно нематериальные факторы
*на рост производительности влияют неформальные коммуникации
10. Контрольная и отчетная информация проходит:

[5] Правильные ответы отмечены «звездочкой» (*)

только по формальным каналам
только по неформальным каналам
*по формальным и неформальным каналам
11. Числом внутренних взаимных связей характеризуется такой структурный переменный показатель группы, как:
*связность
доминирование
открытость
12. К способам регуляции неформальных коммуникаций в организациях относятся такие технологии и способы, как:
*внутренний маркетинг
*использование неформальных коммуникаций и процессов самоорганизации
организация внешнего и внутреннего консультирования в органах государственной власти
*использование неформальной информации — слухов — в целях организации

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

1. Коммуникацию в узком смысле слова, как процесс передачи информации изучает:
*математика
*информатика
философия
социальная психология
2. Стимулирующая информация, запрещающая нежелательные виды деятельности, – это
активизация
*интердикция
дестабилизация
3. Невербальная коммуникация структурно представляется следующими системами:
*визуальная
побудительная
*пространственная
*акустическая
4. Такие особенности речи, как темп, смех, плач, покашливание, паузы, передаются с помощью:
тактильной информации
визуальной информации
*акустической информации
5. Социально-ориентированное, предметно-ориентированное, личностно-ориентированное общение различается в соответствие с классификацией:
*А.А. Леонтьева
Р.Бейлза
Л.И.Уманского
6. Последовательность появления технических изобретений, расширяющих возможности коммуникации:
телеграф (П.Л.Шиллинг и С.Морзе)
телефон (запатентован А. Беллом)
фонограф (Т.Эдисон)
радио (А. Попов, Г.Маркони)
7. По степени стабильности состава участников бывают совещания:
*с фиксированным составом
*с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания

периодические
*комбинированные
оперативные
8. Выражение претензии в официальной форме в связи с невыполнением каких-либо договорных обязательств – это цель:
сопроводительных писем
гарантийных писем
*писем-рекламаций
информационных писем
9. Отсутствие четких правил online-коммуникации отражает такое свойство сети, как:
анонимность
компенсаторная виртуальная эмоциональность
*нерегламентированность поведения
10. Появление в тексте делового письма специальных символов, обозначающих эмоции и интонации («смайликов»), отражает такую характеристику современной деловой online-коммуникации, как:
письменная форма общения
цитирование собеседника
*деформализация общения
11. Коммуникационным инструментом, совмещающим в себе свойства электронной почты и чата, являются:
*служба моментальных сообщений
блог
форум
12. С помощью корпоративного блога можно:
*информировать общественность
*получать обратную связь, давать публичные ответы
обмениваться моментальными сообщениями
*привлекать новых членов в организацию
*создавать имидж.

4.2.4. Примерная тематика вопросов к дебатам

Тема 2.Понимание коммуникаций в школах управления.

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.

4.2.5. Примерная тематика контрольных работ

1. Информационное обеспечение деятельности подразделения (на примере подразделения конкретной организации или органа).

2. Проектирование коммуникативной модели взаимодействия 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 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 организации (на конкретном примере).
12. Анализ формальных коммуникативных потоков организации (на примере конкретной организации).
13. Коммуникативные навыки руководителя (на примере организации (органа власти)).
14. Анализ коммуникативной компетентности менеджера (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 организации (на примере конкретной организации).
18. Анализ и регуляция неформальных коммуникаций в организации (на примере конкретной организации).
19. Методы диагностики неформальных коммуникаций в организации (на конкретном примере).
20. Слухи как специфический вид неформальных коммуникаций в организации и средства противодействия им. (на примере организации).
21. Внешняя среда организации: взаимодействие с прямым и косвенным окружением (на примере организации).
22. Эффективные приемы переговорного процесса (на конкретном примере).
23. Сущность и модели беседы как формы деловых переговоров (на конкретном примере).
24. Сущность и порядок проведения делового спора (на конкретном примере).
25. Сущность, структура и техники публичных выступлений в деловом общении (на конкретном примере).
26. Анализ специфических форм деловых коммуникаций (на примере конктретной организации).

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

4.3.1.Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями	УК ОС-3.2	Способность позиционировать себя

	ролевой позиции в командной работе		перед коллективом и осуществлять деловую коммуникацию.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языках	УК ОС-4.3	Способность проводить оценку документов нормативно-правового, процессуального, организационно-распорядительного, служебного характера на русском/иностранном языке.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-3.2. Способность позиционировать себя перед коллективом и осуществлять деловую коммуникацию	Самостоятельно презентует собственные результаты: идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом. Осуществляет взаимодействие и деловое общение внутри коллектива	Адекватно и полно представлены идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом. Демонстрирует навыки эффективной деловой коммуникации с коллективом
УК ОС-4.3 Способность провести деловую встречу на русском/иностранном языке.	Выбирает адекватную форму деловой коммуникации русском/иностранном языке. Подбирает адекватные аргументы, управляет коммуникацией. Демонстрирует знание норм делового этикета. Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на русском/иностранном языке. Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере	Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации. Обосновывает выводы исходя из поставленной цели. Не испытывает затруднений в выборе языковых средств. Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию. Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере.

4.3.2.Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Коммуникации и информация в управлении: предмет и значимость изучения.
2. Понятие и сущность коммуникации и основные парадигмы ее изучения.
3. Понятие коммуникации: сравнительный анализ.
4. Представления о коммуникациях в социологии.
5. Понимание коммуникаций в психологии.
6. Информационно-инструментальный подход к изучению коммуникаций.
7. Модель управленческой коммуникации.
8. Сравнение пониманий коммуникаций в разных школах управления.
9. Коммуникативные потоки в организациях: классификация и характеристики.

10. Прямые и обратные коммуникационные связи в организации.
11. Построение формальных коммуникационных и информационных потоков.
12. Административные технологии регуляции неформальных коммуникаций.
13. Понятие и типология коммуникационных сетей.
14. Сущность и понятие деловой коммуникации.
15. Сущность и условия эффективности деловых коммуникаций.
16. Сущность и виды коммуникативных барьеров организации.
17. Содержание, формы, функции устно-речевой коммуникации.
18. Особенности письменно-речевой коммуникации.
19. Основные знаковые системы невербальных коммуникаций.
20. Организация пространства и времени деловых коммуникаций.
21. Организационные формы деловых коммуникаций.
22. Сущностные характеристики, функции, виды, этапы деловой беседы.
23. Деловое совещание: особенности, виды, этапы.
24. Деловые переговоры: предмет, этапы и методы проведения.
25. Содержание, отличительные характеристики и виды спора в деловом общении.
26. Деловые письма и их виды.
27. Стилистика и структура делового письма.
28. Особенности сетевой коммуникации.
29. Культура речи и речевые компетенции современного менеджера.

Шкала оценивания

Зачет	Критерии оценки
не зачтено	Компетенции, предусмотренные рабочей программой дисциплины, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
зачтено	Компетенции, предусмотренные рабочей программой дисциплины, сформированы. Воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.

4.3.3. Примерные варианты тестовых заданий

1. 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
2. Передача приказов, регламентов, стандартов, контрольной и оценочной информации об индивидуальном труде – это цель коммуникаций в организациях, реализующих принципы школы:
*научного управления
человеческих отношений

социальных систем

3. В жестких, иерархических структурах (армия, МЧС, частично — органы государственной власти) распространена такая коммуникационная связь, как:

круг

*штурвал

Цепь

4. Цели сетевого сообщества:

*создание единого информационного пространства, доступного для каждого члена сообщества;

*организация формального и неформального общения на профессиональные темы

*инициация виртуального взаимодействия для последующего взаимодействия вне Интернета

создание имиджа

*обмен опытом обучения

5. Коммуникационная культура современного государственного и муниципального служащего определяется:

общими теоретическими принципами

политической, правовой, экономической культурой страны

корпоративной культурой органов власти вообще и конкретного органа в частности,

**нормативной правовой базой.*

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Для студентов, обучающихся очно зачет проводится в устной форме.

Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам зачета в ведомость выставляется оценка по шкале порядка: «зачет», «незачет».

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

Во время проведения зачета студентам запрещается иметь при себе и использовать средства связи. Использование материалов, а также попытка общения с другими студентами или иными лицами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированные перемещения и т.п. являются основанием для удаления студента из аудитории и последующего проставления отметки «незачет».

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и в соответствии с медицинскими показаниями, промежуточная аттестация может быть проведена в устной (письменной, в том числе электронное тестирование) форме по согласованию с преподавателем и по личному письменному заявлению в первую неделю изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплинам осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

При проведении промежуточной аттестации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплинам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование необходимых

технических средств, в связи с их индивидуальными особенностями, а также обучающимися могут использоваться собственные технические средства.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы

Дисциплина «Деловые коммуникации» предусматривает использование в учебном процессе лекционных занятий в традиционной форме, а также в форме диалога, дискуссий, разбора конкретных ситуаций и примеров из практики. В ходе лекционных занятий раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки обучающихся к практическим (семинарским) занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы. Для развития основных знаний умений и навыков лекционный курс состоит из традиционных лекций, лекций проблемного типа, лекций-дискуссий.

Практические (семинарские) занятия позволяют более детально проработать наиболее важные темы курса. Целью практических (семинарских) занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Практические занятия предполагают активную работу обучающихся с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов, навыков исследовательской работы и творческого подхода к решению поставленных задач.

Для развития компетенций наряду с традиционными применяются современные активные методы обучения:

творческие задания;

групповые дискуссии по теоретическим и практическим проблемам принятия управленческих решений;

дебаты;

доклады с мультимедиа презентациями.

Учебным планом предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа, которая способствует более полному усвоению теоретических знаний, выработке навыков аналитической работы с литературой.

Формами контроля самостоятельной работы являются тестирование, контрольные работы, проверка и оценка письменных заданий, опросы.

При необходимости в процессе работы над заданием студент может получить индивидуальную консультацию у преподавателя. Также предусмотрено проведение консультаций студентов в ходе изучения материала дисциплины в течение семестра.

Для наилучшего усвоения материала студент должен выполнять все виды самостоятельной работы.

При подготовке к семинарам студент готовит темы и вопросы, в том числе выносимые на самостоятельное изучение, при необходимости составляет конспект, тезисы доклада, выполняет домашние задания, пишет эссе и прочие виды работ.

К каждой теме семинара студент готовит вопросы, раскрытие которых позволит передать ее содержание. Подготовка к аудиторным занятиям предполагает изучение текстов лекций, а также рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы). Проработку материалов лекций целесообразно осуществлять в течение 2 – 3-х дней после её проведения. С этой целью необходимо просмотреть записи и подчеркнуть заголовки и самые ценные положения разными

цветами (применение разноцветных пометок делают важные положения более наглядными, и облегчают визуальное запоминание), внимательно изучить ключевые слова темы занятия. Отдельные темы курса предполагают дополнительную проработку материала, доработку лекций, составление конспектов. При подготовке к лекции дискуссии преподаватель может рекомендовать обучающимся предварительное изучение материалов периодических изданий, а также подготовку примеров из практики.

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 семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

5.2 Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

5.3 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 свой 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.

5.4 Методические указания по подготовке к устному опросу

Одним из основных способов проверки и оценки знаний студентов по дисциплине является устный опрос, проводимый на семинарских занятиях. Устный опрос является формой текущего контроля и проводится индивидуально. Результаты опроса студентов на занятиях отражаются в базе данных «Балльно-рейтинговая система» и доступны всем участникам образовательного процесса.

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 развёрнутое, 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.

5.5.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 де батов 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.

5.6 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 имени- тельном 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.).

5.7 Методические указания по подготовке контрольной работы

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.

Важна адекватность качественной информации, количественные данные могут быть приблизительными.

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.

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. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Юрайт, 2020. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — URL: https://urait.ru/bcode/450264 (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: ЭБС «Юрайт», требуется авторизация.

2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под ред. Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — URL: http://www.iprbookshop.ru/84671.html (дата обращения: 15.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

3. 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 (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — URL: http://www.iprbookshop.ru/87619.html (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

5. Выходцева, И. С. Речевая культура делового общения : учебно-методическое пособие для магистров всех направлений / И. С. Выходцева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 48 с. — ISBN 2227-8397. — URL: http://www.iprbookshop.ru/54485.html (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

6. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — URL: http://www.iprbookshop.ru/97408.html (дата обращения: 15.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

7. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81642.html (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

6.2 Дополнительная литература.

1. *Вечер, Л. С.* Деловое общение государственного служащего : практикум / Л. С. Вечер. - Москва : Форум, 2012. - 224 с.

2. *Измайлова, М. А.* Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. А. Измайлова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2011. — 252 с. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : http://e.lanbook.com/book/3568, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

3. *Колесникова, Н. Л.* Деловое общение=Business Communications [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - Электрон. дан. — Москва : Флинта, 2012. - 152 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

4. *Коноваленко, М.Ю.* Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров : для студентов вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с.

5. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : методич. рекомендации к учебному курсу. — Электрон. дан. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. — 28 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/17763, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

6. *Решетникова, Е. В.* Деловая риторика [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Е. В. Решетникова. — Электрон. дан. — Новосибирск: Сиб. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики, 2014. — 101 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/45465, требуется авторизация (дата обращения : 02.11.2016). – Загл. с экрана.

7. *Сосновская, А.М.* Деловая коммуникация и переговоры : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Сосновская ; Федер. агентство по образованию, Сев.-Зап. акад. гос. службы. - Санкт-Петербург : Изд-во СЗАГС, 2011. - 179 с.

8. *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.

9. *Чудинов, А. П.* Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : http://e.lanbook.com/book/63056, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — URL: http://www.iprbookshop.ru/86810.html (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», требуется авторизация.

2. *Иванова, А. Ю.* Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — URL: https://urait.ru/bcode/450968 (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «Юрайт», требуется авторизация.

3. Кузнецов, М. М. Опыт коммуникации в информационную эпоху. Исследовательские стратегии Т. В. Адорно и М. Маклюэна [Электронный ресурс] / М. М. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Институт философии РАН, 2011. — 143 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/18737, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

4. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Юрайт, 2020. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — URL: https://urait.ru/bcode/450580 (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: ЭБС «Юрайт», требуется авторизация.

5. *Маклакова, Е.А.* The Basics of Business Intercultural Communication (Основы деловой межкультурной коммуникации) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.А. Маклакова, Ю.А. Литвинова, А.А.Илунина. - Электрон. дан. - Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. - 169 с. - Доступ из Унив. б-ки ONLINE. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142471, требуется авторизация (дата обращения : 07.11.2016). - Загл. с экрана.

6. Назарова, Д. А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения [Электронный ресурс] / Д. А. Назарова. - Электрон. дан. — Москва : Лаборатория книги, 2012. - 154 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142417, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

7. *Немец, Г. Н.* Коммуникативные основы деловой культуры [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. Н. Немец, Г. И. Немец. — Электрон. дан. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2009. — 107 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа :

http://www.iprbookshop.ru/9592, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

8. *Тимченко, Н. М.* Искусство делового общения [Электронный ресурс] / Н. М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А. В. Стешов. - 2-е изд., стер. - Электрон. дан. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.

9. *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 (дата обращения : 11.11.2016). - Загл. с экрана.- То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/52576, требуется авторизация (дата обращения : 11.11.2016). — 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 (дата обращения:28.11.2016). — 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 (дата обращения 28.12.2016). — 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/(дата обращения:28.12.2016). — Загл. с экрана.
5. Сибирский федеральный округ [Электронный ресурс] / SIBFO.Ru. — Электрон. дан. — Режим доступа: http://www.sibfo.ru/, свободный (дата обращения:28.12.2016). — 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.

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы*	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Учебные аудитории для проведения занятий лекционных занятий (ауд.№ 313, № 315, № 317, № 319, №321, № 345, № 347, № 349)	Экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная	Microsoft Windows
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (*ауд. № 214, № 216, № 218, № 236, № 304, №325*	Интерактивная доска (№304), экран, компьютер с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет (№№236, 304,325), столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная	Microsoft Windows
Компьютерные классы (ауд. № 205, № 206, № 207, № 208, № 213, № 215, № 217)	Экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная	Microsoft Windows; 1С версия: Предприятие 8; Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»); Система «Консультант Плюс в Новосибирске»
Класс деловых игр (ауд. № 224, № 226, № 228, № 230)	Ноутбуки (до 10 шт), выход в Интернет ч/з Wi-Fi, аудиторная доска, аудиторные столы, стулья	Microsoft Windows
Лаборатория личностного и профессионального развития (ауд. № 233)	Полиграф «Фемида», компьютер с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет,	Microsoft Windows

	телевизор, колонки, DVD-проигрыватель, 2 музыкальных центра, видеокамера, 2 видеомагнитофона, методические материалы (тесты, методики и т.п.), столы письменные, стулья, шкаф, трибуна настольная, стеллаж, доска аудиторная, ковровое покрытие; стекло для одностороннего просмотра для проведения фокус-групп	
Аудитории для самостоятельной работы обучающихся (ауд. № 207, № 208)	Принтер-2 шт. компьютеры - 22 шт. с подключением к Интернету, к локальной сети института (включая правовые системы), автоматизированной библиотечной информационной и электронной библиотечной системам, столы аудиторные, стулья	Microsoft Windows; 1С версия; Предприятие 8; Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»); Система «Консультант Плюс в Новосибирске»
Лингафонные кабинеты(№ 205, № 206)	11 компьютеров с подключением к локальной сети института и интернет, 16 микротелефонных гарнитур, проектор столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная	Microsoft Windows; Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»); Система «Консультант Плюс в Новосибирске»
Спортивные залы. Зал аэробики. СОК "СИУ-Спорт" (ауд. № 110).	Музыкальный центр, аэробические коврики, гантели виниловые, гимнастические палки, гимнастические мячи, йога-блоки, слайд доска, станок хореографический, степ-платформа, маты гимнастические, скакалки, коврики тур	-
Спортивные залы. Тренажерный зал. СОК "СИУ-Спорт" (ауд. № 111).	Музыкальный центр, гантели виниловые, гимнастические палки, гимнастические мячи, йога- мат, степ для аэробики, тренажер баттерфляй, велоэргометр профе, гиперэкстензия нак., гриф Z-обр.гладкая, гриф прямой, двухпозиционный тренажер, кроссовер регул., машина Смита-силов, наклонная скамья, парта Скотта, Скамья для пресса, скамья жима лежа, скамья с рег., стойки, торс для жима ног, тренажер для мышц пресса, турник-брусья, эллиптический	-

	тренажер, скакалки, гантели	
Спортивные залы. Игровой зал. СОК "СИУ-Спорт" (ауд. № 200).	Музыкальный центр, табло электронное, ноутбук, система озвучивания, антенны волейбольные, брусья-турник, сетка баскетбольная, сетка ганд/футз, скамейки гимнастические, стенки шведские гимн., стойки волейбольные, мат гимнастический, скакалки, коврики, стол н/т	-
Спортивные залы. Бассейн. СОК "СИУ-Спорт" (ауд. № 203).	O+D156объем ванны бассейна 217 м3, 4 дорожки, длинна дорожки 25 м. Электронное табло, поплавки для плавания, калабашки, ласты, лопатка для плаванья	-
Спортивные залы. Тренажерный зал. (ауд. № 026 УК).	Грифы (6+3), блин обрез. (6), динамометр стан. (2), скакалки (3), гак-машина (1), скамья-брусья (1), скамья жима (2), скамья с измен. (1), стойка для приседа (2), стойка Смитта (1), стол для армреслинга (1), стол н/т (1), стол Скотта (1), тренажер Кеттлер (1), Тренажер жим ногами (1), штанга с набором (1), обручи (2)	-
Информационно-ресурсный центр (ауд. № 101, № 201)	16 компьютеров с выходом в Интернет, автоматизированная библиотечная информационная система 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, столы аудиторные, стулья	Microsoft Windows; Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»); Система «Консультант Плюс в Новосибирске»
Информационно-ресурсный центр. Информационно-библиографический отдел с читальным залом (ауд.№ 204, абонемент (ауд. № 007)	Компьютеры с подключением к локальной сети филиала, Центру интернет-ресурсов и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья	Microsoft Windows; Электронный периодический справочник «Система

(имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет (ауд. № 101, № 102)		ГАРАНТ»); Система «Консультант Плюс в Новосибирске»