

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

УТВЕРЖДЕНО

кафедрой государственного
и муниципального управления
Протокол от «14» июня 2019г.
№8

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(Б1.В.ДВ.06.01)

краткое наименование дисциплины - ДК

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль): «Менеджмент организации»

квалификация выпускника: Бакалавр

форма обучения: очная, заочная

Год набора – 2020

Новосибирск, 2019

Авторы – составители:

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, к.полит.н.,
доцент Д.В. Березняков

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

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.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	26
6.1. Основная литература.....	26
6.2. Дополнительная литература.....	26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	27
6.4. Нормативные правовые документы.....	28
6.5. Интернет-ресурсы.....	28
6.6. Иные источники.....	28
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	29

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-18	Владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)	ПК-18.1	Способность формулировать бизнес-идеи на основе оценки новых рыночных возможностей.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Организация работ структурного подразделения	ПК-18.1	на уровне знаний: - этических основ современных деловых коммуникаций; - психотехнических приемов межличностного и группового взаимодействия в общении.
		на уровне умений: - публично выступать в соответствии с целями, задачами и условиями общения; - выстраивать конструктивное межличностные и групповые коммуникации в коллективе, в том числе в электронной форме; - организовывать и проводить переговоры, совещания.
		на уровне навыков: - планирования и организации межличностных и групповых коммуникаций в коллективе; - публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики; - электронных коммуникаций.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «Деловые коммуникации» изучается студентами очной формы обучения в 6 семестре на 3 курсе, студентами заочной формы обучения – на 4 курсе.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем *для очной формы обучения*: 28 часов, из них 14 часов лекций, 14 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 44 час. *Для заочной формы обучения*: 8 часов, из них 4 часа лекций, 4 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 60 час.

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.

Дисциплины, которые реализуются до изучения данной дисциплины:

Б1.В.24	Русский язык и культура речи
Б1.В.14	Документоведение и делопроизводство

Дисциплины, которые реализуются совместно с изучением данной дисциплины:

Б1.В.ДВ.06.02	Управленческий консалтинг
---------------	---------------------------

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1

№ 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, ² дот ²	лр/эо, ³ дот ³	пз/эо, ³ дот ³		
<i>Очная форма обучения</i>							

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

№ 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		
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	23	4		5		14	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	7	2		1		4	Д1, О1
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	7			2		5	ДЕ, Т1
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	9	2		2		5	Д1
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	25	5		5		15	
Тема 1	Деловые коммуникации как форма общения.	9	2		2		5	Д2, Т2,
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	9	2		2		5	Д2, О2
Тема 3	Деловые коммуникации в Интернет.	7	1		1		5	О2
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	24	5		4		15	
Тема 1	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления.	15	3		2		10	Т3, Д3
Тема 2	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	9	2		2		5	О3

№ 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		
Промежуточная аттестация							Зачет	
Всего:		72	14		14		44	
Зач.ед		2						
Ак.ч.		54						
Очная форма обучения								
Раздел 1	Коммуникации в управлении и управление коммуникациями	22	1		1		20	
Тема 1	Становление и современное состояние теории коммуникации.	7	1				6 Д1, О1	
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	7			1		6 ДЕ, Т1	
Тема 3	Система коммуникаций в организации.	8					8 Д1	
Раздел 2	Деловые коммуникации как культура, область знаний и практика	23	2		1		20	
Тема 1	Деловые коммуникации как форма общения.	8	1				7 Д2, Т2,	
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	8	1				7 Д2, О2	
Тема 3	Деловые коммуникации в Интернет.	7			1		6 О2	
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	23	1		2		20	
Тема 1	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления.	12	1		1		10 Т3, Д3	

№ 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		
Тема 2	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	11			1		10	ОЗ
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
Всего:		72	4		4	4	60	
Зач.ед		2						
Ак.ч.		54						

Содержание дисциплины

Раздел 1. Коммуникации в управлении и управление коммуникациями

Тема 1.1. 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 1.2. 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 1.3. 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 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.

Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Тема 3.1. 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 3.2. 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 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	Становление и современное состояние теории коммуникации.	Предоставление доклада в устном виде Тестирование (в том числе в форме проверочного тестирования в СДО «Прометей»)
Тема 2	Понимание коммуникаций в школах управления.	Устный/письменный ответ на вопросы Участие в дебатах
Тема 3	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.	Тестирование (в том числе в форме проверочного тестирования в СДО «Прометей») 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
Раздел 3	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении	
Тема 1	Деловые коммуникации в системе государственного и муниципального управления.	Тестирование (в том числе в форме проверочного тестирования в СДО «Прометей»)

Тема 2	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	Предоставление доклада в устном виде 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. Становление и современное состояние теории коммуникации (О1)

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?

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 (О2)

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.

Тема 3.2. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего (О3)

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.

4.2.2. Примерные темы докладов

Тема 1.1. Становление и современное состояние теории коммуникации (Д1)

1. Понимание общества как коммуникативного процесса.
2. Представление о коммуникациях в античности.
3. Представления о коммуникациях в социологии.
4. Модели коммуникации Шеннона-Уивера, Г.Лассуэлла, Б.Уэтли и М.Маклина.

Тема 1.3. 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 заданий³

³ Правильные ответы отмечены «звездочкой» (*)

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:
 - 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 соответствии 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.

Раздел 3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

1. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления включает:

*совокупность государственной и муниципальной информации

*совокупность информационных потоков как средств обеспечения согласованности в управлении

совокупность функций управления

*систему взаимодействий между властью и обществом

2. Первостепенное значение в коммуникативной подсистеме государственного и муниципального управления подсистеме имеет:

взаимодействие между органами власти и управления

*взаимодействие власти и общества

система информационных потоков как средств обеспечения согласованности в управлении

3. Методы влияния общества на государство:

*направление письменных замечаний по конкретному решению

*участие в открытых обсуждениях

административное давление

*участие в консультативных комитетах ведомств

финансовые рычаги

*создание коалиций с другими фирмами и организациями

4. Центральной проблемой общественного выбора является проблема обнаружения и агрегирования _____
*предпочтений
5. В постановляющей (резолютивной, директивной) части решения содержится информация о:
параметрах внешней среды и объекте управления
имеющихся в распоряжении органа власти человеческих, финансовых, методических и материальных ресурсах
*решении
6. Информация о параметрах внешней среды и объекте управления содержит сведения о:
*выявленных потребностях, интересах населения и целях в управлении
*обстоятельствах, факторах и причинах, вызывающих необходимость формирования и реализации определенных государственно-управляющих воздействий
требованиях и положениях, нормах и правилах, которые необходимо соблюдать при государственном воздействии
*конкретных ресурсах, возможностях для изменения управленческой ситуации
7. 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
8. Правовые нормы служебного поведения сформулированы в:
*федеральном законе «Об основах государственной службы Российской Федерации»
*указе Президента Российской Федерации № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»
постановлении Правительства РФ от 5 декабря 2005 г. № 725 «О взаимодействии и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти»
9. _____ означает терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учет культурных и иных особенностей различных этнических и социальных групп, конфессий.
*толерантность
10. Постулат «Высказывание должно содержать не больше и не меньше информации, чем это требуется» относится к такому принципу коммуникативный кодекса, как принцип:
*сотрудничества
децентрической направленности
вежливости
11. Запрет ориентации коммуникации на защиту амбициозных, эгоистических интересов относится к такому принципу коммуникативный кодекса, как принцип:
сотрудничества
*децентрической направленности
вежливости
12. Соблюдение норм литературного языка - это речевой этикет
*культура речи
компетентность

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 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))).

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

4.3.1.Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-18	Владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)	ПК-18.1	Способность формулировать бизнес-идеи на основе оценки новых рыночных возможностей.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-18.1 Способность формулировать бизнес-идеи на основе оценки новых рыночных возможностей.	Знает теоретические основы и закономерности инвестирования в условиях рыночной экономики. Определяет современное состояние и перспективы инновационной и инвестиционной деятельности в РФ.	Систематизирована исходная информация для проведения технико-экономического обоснования инновационных и инвестиционных проектов. Находит наиболее эффективный вариант инновационных и инвестиционных решений.

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. Представление о коммуникации в Средние века, эпоху Возрождения и Новое время.
5. Представления о коммуникациях в социологии.
6. Понимание коммуникаций в психоанализе и психологии.
7. Информационно-инструментальный подход к изучению коммуникаций.
8. Модель управленческой коммуникации.
9. Сравнение пониманий коммуникаций в разных школах управления.

10. Коммуникативные потоки в организациях и органах ГМУ: классификация и характеристики.
11. Прямые и обратные коммуникационные связи в организации.
12. Построение формальных коммуникационных и информационных потоков.
13. Административные технологии регуляции неформальных коммуникаций.
14. Понятие и типология коммуникационных сетей.
15. Сущность и понятие деловой коммуникации.
16. Сущность и условия эффективности деловых коммуникаций.
17. Сущность и виды коммуникативных барьеров организации.
18. Содержание, формы, функции устно-речевой коммуникации.
19. Особенности письменно-речевой коммуникации.
20. Основные знаковые системы невербальных коммуникаций.
21. Организация пространства и времени деловых коммуникаций.
22. Организационные формы деловых коммуникаций.
23. Сущностные характеристики, функции, виды, этапы деловой беседы.
24. Деловое совещание: особенности, виды, этапы.
25. Деловые переговоры: предмет, этапы и методы проведения.
26. Содержание, отличительные характеристики и виды спора в деловом общении.
27. Внешние коммуникации в организациях и органах ГМУ
28. Внутренние коммуникации в организациях и органах ГМУ.
29. Деловые письма и их виды.
30. Стилистика и структура делового письма.
31. Особенности сетевой коммуникации.
32. Культура речи и речевые компетенции государственного и муниципального служащего.
33. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности государственного и муниципального служащего.
34. Нормы коммуникативного кодекса и нравственно-этические компетенции государственного и муниципального служащего.

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 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 очной 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 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.

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 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.

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 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.).

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. 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. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. *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.

6.6. Иные источники

Не используются

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

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (ауд. № 313, № 315, № 317, № 319, № 254, № 345, № 347): экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподаватель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная

Класс деловых игр (ауд. № 224, № 226, № 228, № 230): ноутбуки (до 10 шт), выход в Интернет ч/з Wi-Fi, аудиторная доска, аудиторные столы, стулья

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 237, № 239, № 241, № 243, № 245, № 304): интерактивная доска (экран), компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподаватель (кроме ауд. 237, 239), мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная

Кабинет для видеотренингов (№ 407): Компьютер, с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, телевизор, аппаратура звукоусиления, столы аудиторные, стулья, доска аудиторная, трибуна настольная

Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Компьютерные классы (ауд. № 209, № 211): компьютеры (19 шт.) с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные. Центр интернет-ресурсов (ауд. № 201): 10 компьютеров 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. Экран, компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная. Наборы виртуального демонстрационного оборудования, наглядные учебные пособия.

Библиотека (имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет (ауд. № 101, № 102): компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья, Wi-Fi

Специализированный кабинет для занятий с маломобильными группами (студенты с ограниченными возможностями здоровья) (ауд. № 174): Экран, 12 компьютеров с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная, офисные кресла

Видеостудия для вебинаров (к. 366а, 366в): Компьютеры с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники + микрофон), столы, стулья.

Кафедры (к. 421, 395, 472, 340, 206, 213, 248, 295, 361, 233, 246, 204, 469, 201, 434): Компьютеры с выходом в Интернет, в т.ч. оснащенные веб-камерой, гарнитурой (наушники + микрофон), столы, стулья, кресла офисные, принтер, шкафы.

Компьютерный класс для преподавателей (ауд. №328): Компьютеры с выходом в Интернет и в локальную сеть, лазерный принтер, сканеры, столы аудиторные, стулья, доска аудиторная

Программное обеспечение: Пакет MS Office, Microsoft Windows, Сайт филиала, СДО Прометей, Корпоративные базы данных, iSpring Free Cam8.