

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(Б1.Б.19)

краткое наименование дисциплины – ДК

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное
управление

направленность (профиль): «Современное государственное и муниципальное
управление»

квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2020

Новосибирск, 2019

Авторы – составители:

доцент, д.ф.н., профессор кафедры государственного и муниципального управления Фахрутдинова А.З.

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

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:

к.полит.н., доцент Березняков Д.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1 Основная литература	27
6.2 Дополнительная литература	27
6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	27
6.4 Нормативные правовые акты.....	30
6.5 Интернет-ресурсы	30
6.6.Иные источники	30
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	31

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.19 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1.

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

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

Таблица 2.

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

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

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очной формы обучения: 32 часа, из них 16 часов лекций, 16 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 40 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очно-заочной формы обучения: 18 часов, из них 8 часов лекций, 10 часов семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 54 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения: 10 часов, из них 6 часов лекций, 4 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 60 часов..

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ: 10 часов, из них 6 часов лекций, 4 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 60 часов.

Место дисциплины

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

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

Дисциплина реализуется после изучения: Б1.Б5 Русский язык и культура речи, Б1.Б1 Иностранный язык, Б1.Б2 Иностранный язык в государственном и муниципальном управлении, Б1.Б.17 Основы маркетинга

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ²	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	31	4		4		10	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	31	4		4		10	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	23	4		4		10	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	23	4		4		10	О, Т, КР
Выполнение контрольной работы по разделам 1-3								Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	16		16		40	ак.ч.

Таблица 4.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.	Форма текущего
-------	-----------------------------	------------------------	----------------

1 Формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д).

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

		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам				СР	контроля успеваемости ³ , промежуточной Аттестации
			л/эо, дот ⁴	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	31	2		3		13	О, Т, ДЕ
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как	31	2		3		13	О, Т, Д
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	23	2		2		13	О, Т, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	23	2		2		13	О, Т, КР
Выполнение контрольной работы по разделам 1-3								Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	8		10		54	ак.ч.

Таблица 5.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			л/эо, дот ⁶	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³		
Заочная форма обучения							

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

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

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

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

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁵ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот ⁶	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	26	1		1	1	15	О, Д, Т
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	2		1	1	15	О, Д, Т
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	26	1		1	1	15	О, Д, Т
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	26	2		1	1	15	О, Д, Т
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		108	6		4	4	60	ак.ч.

Таблица 6.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л/эо, дот ⁸	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
<i>Заочная форма обучения (с применением ЭО и ДОТ)</i>								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	26	1		1	1	15	ЭС

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

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

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁷ , промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л/эо, дот ⁸	лр/эо, дот ³	пз/эо, дот ³	КСР		
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	2		1	1	15	ЭС
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	1		1	1	15	ЭС
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	26	2		1	1	15	ЭС
Промежуточная аттестация		4						
Всего:		108	6		4	4	60	60

Содержание дисциплины

Содержание дисциплины № п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного

		взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

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

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

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

Таблица 7.

Методы текущего контроля для очной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О, Т, КР

Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	О, Т, КР

Таблица 8.

Методы текущего контроля для очно-заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 9.

Методы текущего контроля для заочной формы обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

Таблица 10.

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

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	Устный/письменный ответ на вопросы Предоставление доклада в устном виде Тестирование

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих средств:

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

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные средства по теме 1

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации

6. Какие элементы входят в структуру организации и коммуникационных потоков в теориях Ф.Тейлора и А. Файоля?
7. Охарактеризуйте представления о коммуникациях в теориях делегирования ответственности и мотивации.
8. Каково значение коммуникаций в школе социальных систем?

Вопросы для докладов

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

Примерные вопросы тестовых заданий

В представленных вопросах предполагается выбрать несколько верных вариантов ответа.

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

*устойчивый порядок повторяющихся взаимодействий образует основу социальной структуры;

коммуникации являются фактором общественного развития;

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

2. Повышение значимости изучения коммуникаций в настоящее время обусловлено:

*необходимостью решения междисциплинарных проблем

потребностью синтеза научных знаний

*глобализацией экономических, финансовых и политических связей и процессов

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

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

рациональное действие связано со способностью человека достигать свои цели

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

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

*технические каналы

*документированные каналы

физические каналы

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

Вопрос электронного семинара

В чем заключается особая значимость коммуникации в современной управленческой науке?

Типовые оценочные средства по теме 2

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Модели общения и их предназначение.
2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
3. . Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам

Вопросы для докладов

1. Классификация коммуникационных потоков в организации.
2. Прямые и обратные коммуникационные связи в организации.
3. Построение формальных коммуникационных и информационных потоков.
4. Коммуникация как передача информации, взаимодействие и перцепция.
5. Методика выявления неформальной структуры Дж. Л. Морено.

1. Деловое совещание: виды, этапы и правила проведения.
2. Спор: виды и рекомендации по организации.
3. Дискуссия как форма делового общения.
4. Диспут как форма научного обсуждения.
5. Деловая беседа как форма делового общения.
6. Этапы и стили подготовки и проведения переговоров.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

*классической школы

школы человеческих отношений

школы социальных систем

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

разделения труда

*департаментализации

иерархической системы организации

3. Проблема делегирования ответственности разрабатывалась в школе человеческих отношений:

Э.Мэйо

*Е.П.Лернедом,

*Д.Н.Ульрихом

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

*научного управления

человеческих отношений

социальных систем

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

Тематика вопросов к дебатам

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

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

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

Вопрос электронного семинара

Каково значение коммуникаций в школе социальных систем?

Типовые оценочные средства по теме 3

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите разновидности имиджа.
3. Дайте определения имиджелогии, имиджирования, имиджмейкера.
4. Охарактеризуйте значение имиджа.
5. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
6. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?
7. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
8. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
9. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
10. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?

Вопросы для докладов

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

1. Смысл деятельности может быть задан следующими способами:
 - *через изменение объективных условий деятельности, объема ресурсов, законов, «правил игры»
 - *через непосредственную коммуникацию
 - через классификацию видов деятельности
 2. В случае, если решение должно быть принято быстро, целесообразно:
 - *передать предложение для одновременного анализа всеми участниками процесса согласования
 - *установить предельный срок принятия решения, применить правило подписи
 3. При создании любой системы регистрации и хранения надо соблюдать следующие требования:
 - *материал всегда должен быть доступен
 - материал должен быть актуальным
 - *материал должен регистрироваться, храниться и выдаваться с минимумом затрат
 4. Управление формальными коммуникациями в организации имеет следующие виды:
 - *построение коммуникационных и информационных потоков при формировании оргструктуры
 - регуляция коммуникационных и информационных потоков при формировании оргструктуры
 - *регуляция коммуникационных и информационных потоков в нестандартных проблемных ситуациях
- Полный перечень тестовых заданий, находится на кафедре ГМУ в УМК-Д по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос электронного семинара

По каким основаниям можно классифицировать коммуникационные потоки в организации?

Типовые оценочные средства по теме 4

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
2. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
3. Что такое метод бумеранга и как он используется?

4. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
5. Какие виды возражений существуют?
6. Что такое «манипуляции в общении»?
7. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
8. Как противостоять манипуляциям в общении?
9. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
10. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?

Вопросы для докладов

1. Сущность и понятие деловой коммуникации.
2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса.
3. Виды невербальной коммуникации.
4. Естественные и искусственные коммуникационные каналы.
5. Коммуникационные барьеры и пути их преодоления.

Примерные вопросы тестовых заданий

(задание на выбор двух правильных ответов из многих)

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

*по планированию

вырабатывающие и принимающие решения

*по мотивации труда

(задание на выбор одного правильного ответа из многих)

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

*один вопрос

несколько вопросов

два вопроса

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

*точности

грамотности

логичности

корректности

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

сопроводительных писем

*писем-запросов

информационных писем

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

Вопрос электронного семинара

Представьте понятие и перечислите основные виды деловых коммуникаций.

1.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

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

Таблица 11.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции

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

Таблица 12.

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

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
<p>форме обучения Способность управлять командной деятельностью</p> <p>УК ОС – 3.3 на заочной с применением ЭО, ДОТ форме обучения Способность распределять роли и ресурсы</p>	<p>особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания</p> <p>Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания</p>	<p>ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Командное задание верно спланировано Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.</p>
<p>УК ОС-4.5 на очной, очно-заочной формах обучения Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p> <p>УК ОС-4.3 на заочной форме обучения Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p> <p>УК ОС-4.7 заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ Способность провести публичное выступление на иностранном языке.</p>	<p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p> <p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p> <p>Самостоятельно планирует и проводит публичное выступление на иностранном языке Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере Демонстрирует знание делового этикета страны контрагента</p>	<p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств Речь грамотная, свободная Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию Не допускает речевых ошибок Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p> <p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств Речь грамотная, свободная Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию Не допускает речевых ошибок Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p> <p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств Речь грамотная, свободная Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию Не допускает речевых ошибок Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы для подготовки к зачету

1. Охарактеризуйте коммуникации и информацию в управлении: предмет и значимость изучения.
2. Охарактеризуйте понятие и сущность коммуникации и основные парадигмы ее изучения.
3. Охарактеризуйте понятия коммуникации представьте их сравнительный анализ.
4. Охарактеризуйте представление о коммуникации в Средние века, эпоху Возрождения и Новое время.
5. Охарактеризуйте представления о коммуникациях в социологии.
6. Дайте характеристику понимания коммуникаций в психоанализе и психологии.
7. Охарактеризуйте информационно-инструментальный подход к изучению коммуникаций.
8. Опишите модель управленческой коммуникации.
9. Представьте сравнение пониманий коммуникаций в разных школах управления.
10. Охарактеризуйте коммуникативные потоки в организациях и органах ГМУ их классификацию и характеристики.
11. Опишите прямые и обратные коммуникационные связи в организации.
12. Охарактеризуйте построение формальных коммуникационных и информационных потоков.
13. Проведите анализ административных технологий регуляции неформальных коммуникаций.
14. Дайте понятие и типологию коммуникационных сетей.
15. Дайте характеристику сущности и понятию деловой коммуникации.
16. Опишите сущность и условия эффективности деловых коммуникаций.
17. Проведите анализ сущности и видов коммуникативных барьеров организации.
18. Охарактеризуйте содержание, формы, функции устно-речевой коммуникации.
19. Выявите особенности письменно-речевой коммуникации.
20. Опишите основные знаковые системы невербальных коммуникаций.
21. Проведите анализ организации пространства и времени деловых коммуникаций.
22. Опишите организационные формы деловых коммуникаций.
23. Опишите сущностные характеристики, функции, виды и этапы деловой беседы.
24. Дайте характеристику особенностям, видам и этапам деловых совещаний.
25. Охарактеризуйте деловые переговоры: предмет, этапы и методы их проведения.
26. Опишите содержание, отличительные характеристики и виды спора в деловом общении.
27. Охарактеризуйте внешние коммуникации в организациях и органах ГМУ
28. Охарактеризуйте внутренние коммуникации в организациях и органах ГМУ.
29. Раскройте сущность деловых писем и их видов.
30. Охарактеризуйте стилистика и структуру делового письма.
31. Охарактеризуйте особенности сетевой коммуникации.
32. Проанализируйте культуру речи и речевых компетенций государственного и муниципального служащего.
33. Охарактеризуйте нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности государственного и муниципального служащего.
34. Опишите нормы коммуникативного кодекса и нравственно-этических компетенций государственного и муниципального служащего.

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

1. Типы знаковых системы в практике деловых коммуникаций.
2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.

4. Коммуникации в организациях.
5. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
6. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
7. Основные гипотезы происхождения языка.
8. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
9. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
10. Объект и предмет теории коммуникации.
11. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
12. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
13. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
14. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение.
15. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
16. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
17. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
18. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
19. Основные составляющие коммуникативного процесса.
20. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
21. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
22. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
23. Психологические аспекты делового общения.
24. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
25. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
26. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
27. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
28. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
29. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
30. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
31. Деловое общение, презентации и реклама.
32. Деловая коммуникация (на примере....).
33. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
34. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
35. Эффективная презентация и деловой протокол.
36. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере....).
37. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере....).
38. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
39. Логические и психологические приемы полемики.
40. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
41. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
42. Управление деловыми конфликтами.
43. Факторы успеха в проведении делового совещания.
44. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
45. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
46. Культура речи и деловое общение.

Примерный вариант **письменного контрольного задания:**

Задание 1. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

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

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

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

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

Критерии различия	Деловая беседа	Деловое совещание

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

Задание 3. Приведите по 5 примеров деловых бесед и деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления. Указать в каком органе или между какими органами происходит деловая коммуникация, обозначить тему делового совещания и деловой беседы.

Шкала оценивания

Таблица 13.

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

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

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

Промежуточная аттестация осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств.

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

Итоговая оценка по дисциплине рассчитывается автоматически на основе формулы:

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

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

0 – 50 баллов – «не зачтено»;

51 и более баллов – «зачтено».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

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

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

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

Методические указания по подготовке доклада

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

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

Доклад не должен представлять собой простой пересказ почерпнутых в учебной и научной литературе сведений. Доклад не может быть представлен в виде сканированных материалов чужих статей либо иных источников. Он должен отражать результаты самостоятельной работы студента над источниками, касающимися избранной темы,

попытку организации материала в соответствии с собственным видением главных сторон проблемы.

Порядок работы над докладом

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

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

3. Составление плана выступления.

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

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

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

Методические указания по подготовке к устному опросу

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

Методические указания по проведению дебатов

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

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

При проведении дебатов важно помнить их важнейшие особенности: в ходе дебатов не спорят, а высказывают свою точку зрения, приводя аргументы; выслушивают

оппонента, не перебивая и не критикуя; задают оппоненту вопросы только на выяснение его позиции, не вступая с ним при этом в полемику.

Подготовка к дебатам включает следующие этапы.

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

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

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

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

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

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

Также команду победителя могут определять назначенные или приглашенные эксперты.

Методические указания по решению тестовых заданий

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

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

К заданиям *закрытой формы* относятся задания следующих типов:

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

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

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

К заданиям открытой формы относятся:

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

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

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

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

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

Методические указания по подготовке контрольной работы, ПКЗ

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

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

Оглавление должно содержать указание страниц каждого раздела и пункта работы.

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

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

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

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

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

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

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

Методические указания по подготовке электронного семинара

При подготовке ответов на вопросы электронного семинара необходимо подобрать источники (учебные пособия, статьи), с помощью которых надо сформировать собственный ответ. В ответе следует указать ссылку на соответствующие источники,

недопустимо воспроизводить текст источника полностью. Ответ должен быть полным, раскрывать все вопросы, поставленные перед обучающимся преподавателем, в нем должны быть представлены примеры (исторических или актуальных событий). Недопустимо использовать ответы других обучающихся для подготовки собственного ответа.

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

6.1 Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/24780>, требуется авторизация - Загл. с экрана.

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

3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

6.2 Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

2. 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.

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. - Загл. с экрана.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Литвак М.Е. Психологическое айкидо в деле: как общаться с пользой/М.Е. Литвак Т.А. Солдатова. – Изд. 3-е. Ростов н/Дону: Феникс, 2013. – 377с.

14. 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.

15. 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.saranet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

16. 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.

17. 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.

18. Фатева, И. М. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. М. Фатева ; 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.

19. 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.

20. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.

21. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.

22. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK: Random House, 2008.

23. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.

24. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.

25. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.

26. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und uberzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

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

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

3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Г. Титова. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - Доступ из ЭБС

«Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.- То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52576>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

6.4 Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // Рос. газ. – 2014. – № 7.
2. Гражданский Кодекс РФ: часть 1 от 30.11.1994 №51-ФЗ // Собр. Законодательства Рос. Федерации.—1994.— №32.— Ст. 1301
3. Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ// Рос. газ. – 2012. – 31 декабря.
4. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Рос. Федерации: федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ // Рос. газ. – 1999. - 19 окт.
5. О государственной гражданской службе РФ: федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ// Собрание законодательства РФ, 2004, № 31. ст. 3215.
6. О муниципальной службе в Российской Федерации: федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ//Парламентская газета, № 34, 07.03.2007.
7. О противодействии коррупции: федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ// "Российская газета", N 266, 30.12.2008
8. О системе государственной службы РФ: федеральный закон от 27 мая 2003 г. № 58-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 2003, № 22, ст. 2062.
9. 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
10. 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. <http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации
2. <http://vestnik.uara.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
3. <http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание
4. <http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям
5. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
6. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
7. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
8. www.google.ru / - Поисковая система
9. www.rambler.ru / - Поисковая система
10. www.yandex.ru / - Поисковая система
11. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
12. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
13. <http://www.garant.ru/> - Гарант

6.6.Иные источники

Иные источники не используются

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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