

**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Научно-методическим советом Института
протокол заседания
№ 10/23 от 29 мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ (Б1.В.ДВ.1.2)**

Направление подготовки	38.04.04. Государственное и муниципальное управление
Направленность	Национальная безопасность
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	Магистр
Форма обучения	очная, очно-заочная, заочная

Калининград

2024

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«Калининградский институт управления»

Лист актуализации Б1.В.ДВ.1.2 Технология делового общения в государственном
и муниципальном управлении (наименование РПД с шифром)

Направление: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность: «Национальная безопасность»

В целях актуализации основной профессиональной образовательной программы обновлена основная «формализованная» программа

Разработчик: к.ю.н., доцент Минаев А.В.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

29.05.24,
(дата)

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены на заседании научно-методического совета, протокол № 10/23 от 29 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

Минаев А.В.

Начальник
отдела оценки качества образования

Переляева А.М.

29 мая 2024 г.



Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратура), утвержденный приказом Минобрнауки России от 13 августа 2020 г. № 1000

Составитель (автор)

канд. юр. наук А.В. Минаев

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета института, протокол № 10/23 от 29 мая 2024 г.

Регистрационный номер 27Гм/22

Содержание		Стр.
1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4.	Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5.	Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	19
6.	Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	20
7.	Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	20
8.	Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	20
9.	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21
	Приложение 1 Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	23

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Для направления 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» подготовки магистра дисциплина «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» является дисциплиной по выбору.

Цель освоения дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» - развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность Национальная безопасность.

Изучение дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» базируется на следующих дисциплинах:

Русский язык

Русский язык и культура речи (в объеме курса для бакалавриата)

Основные положения дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Иностранный язык профессионального общения.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Министерства науки и высшего образования РФ от 06.04.2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» относится к блоку дисциплин по выбору вариативной части Б1.В.ДВ.1.2 Содержание дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» соотносится с курсом «Иностранный язык профессионального общения».

Изучаются деловая коммуникация: сущность и основные задачи, коммуникационный процесс: содержание, элементы и этап, устные деловые коммуникации, письменные деловые коммуникации, технология продуцирования письменной научной речи, технология продуцирования устной научной речи.

Изучение данной дисциплины начинается с второго семестра первого курса.

Дисциплина «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» входит в блок дисциплин по выбору вариативной части Б1.В.ДВ.1.2 учебного плана АНООВО «КИУ» по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины необходимо строить с учетом междисциплинарных связей с дисциплинами «Иностранный язык профессионального общения».

Дисциплины, для которых изучение данной дисциплины необходимы как предшествующее «Русский язык», «Русский язык и культура речи» (в объеме курса для бакалавриата)

2.2. Календарный график формирования компетенции*

Таблица - 1 Календарный график формирования компетенции УК-4

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	1	2	3	4
1	Русский язык				
2	Русский язык и культура речи				
3	Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении				
4	Иностранный язык профессионального общения			+	
5	<i>Преддипломная практика</i>				+

* В соответствии с матрицей компетенций

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

Основное базовое понятие, используемое в дисциплине, это «деловые коммуникации». Под деловыми коммуникациями понимается процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.

Для формирования профессиональной компетенции, подразумевающей способность разрабатывать процессуальные и служебные документы в сфере своей профессиональной деятельности в содержание дисциплины были внесены следующие аспекты:

- Деловая коммуникация: сущность и основные задачи
- Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы
- Устные деловые коммуникации
- Письменные деловые коммуникации
- Технология продуцирования письменной научной речи
- Технология продуцирования устной научной речи.

3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» являются знания, умения, владения (УК-4), характеризующие уровень формирования компетенции УК-4 – способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Перечень контролируемой компетенции (или её части)		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
код	Содержание компетенций	
УК-4	Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Знать:</p> <p>3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека;</p> <p>3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;</p> <p>3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации;</p> <p>3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;</p>

	<p>3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>3.6 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>3.7 – основные правила и принципы делового этикета.</p> <p>Уметь:</p> <p>У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>У.2 – уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p> <p>У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления;</p> <p>У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях;</p> <p>У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;</p> <p>У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека.</p> <p>Владеть:</p> <p>В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p> <p>В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений;</p> <p>В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций;</p> <p>В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.</p>
--	---

3.3. Матрица соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Кол-во часов	УК-4
1	Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	14	+
2	Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	14	+
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	16	+
4	Раздел 4. Письменные деловые коммуникации	18	+
5	Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи	18	+
6	Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.	18	+
7	Подготовка к зачету с оценкой	6	
8	Зачет с оценкой	4	+

4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./астр часов
Всего зачетных единиц	3
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	108/81
В том числе:	
контактной работы обучающихся с преподавателем	
по видам учебных занятий:	
занятия лекционного типа	18
практические занятия	20
промежуточной аттестации	4
Самостоятельная работа обучающихся:	66
подготовка к контрольным работам	32
выполнение творческих заданий	28
курсовое проектирование	-
подготовка к зачету с оценкой	6

Промежуточная аттестация – зачет с оценкой

4.2. Структура дисциплины (обновляется по мере необходимости)

Таблица 5 – Структура дисциплины

Раздел дисциплины	Семес тр	Недел я семес тра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд/астр)			Вид контроля*
				Лекции	Практ. зан.	СРС	
Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	2	22-25	14	2	2	10	Входной контроль Текущий контроль
Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	2	26-27	14	2	2	10	Текущий контроль
Раздел 3. Устные деловые коммуникации	2	28-31	16	2	4	10	Текущий контроль
Раздел 4. Письменные деловые коммуникации	2	32-34	18	4	4	10	Текущий контроль
Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи	2	35-36	18	4	4	10	Текущий контроль
Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.	2	37	18	4	4	10	Текущий контроль
Зачет с оценкой	2	38	10			6	Итоговый контроль
Всего			108	18	20	66	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1	Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации. Коммуникационные механизмы влияния общества на управление. Основные направления воздействия государства на общество. Коммуникативные проблемы, связанные с социокультурными различиями.	2	Тематическая лекция	Текущий контроль	3.2 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека
2	Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Классификация методов государственной коммуникации. Формы государственной коммуникации. Каналы государственной коммуникации. Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы	2	Лекция-визуализация	Аналитическое задание (презентация)	3.3 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации

3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	Коммуникативный ресурс в управлении. Виды деловых коммуникаций. Подготовка, организация и проведение совещаний. Деловая беседа: классификация, этапы проведения Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. Манипуляции в деловом общении, их характеристика, правила нейтрализации. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция. Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре Этика делового общения: этические нормы и принципы. Управление конфликтами. Применения технологий PR в государственном управлении. Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления. Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления. Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.	2	Тематическая лекция	Текущий контроль	3.4 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации
4	Раздел 4. Письменные деловые коммуникации	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Электронная коммуникация:	4	Тематическая лекция	Текущий контроль	3.5 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний,

		сущность, особенности и функции.				публичных выступлений
5.	Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи	Языковые особенности научного текста. Типы научных текстов. Правила написания научной статьи. Этапы работы над научной статьёй. Композиция научной статьи. Анализ композиционных языковых особенностей статей по специальности. Магистерская диссертация как научный текст. Языковое оформление диссертации. Системный подход к редактированию научного текста	4	Лекция-визуализация	Аналитическое задание (презентация)	3.6 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях
6.	Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.	Виды и жанры устной научной речи. Языковое оформление публичной речи на научную тему. Подготовка к публичной презентации материалов исследования. Стратегия, тактика и техника самопрезентации. Дискуссия в науке. Композиционный план дискуссии. Защита магистерской диссертации с точки зрения устной научной коммуникации.	4	Тематическая лекция	Текущий контроль	3.7 – этические принципы деловых коммуникаций
Всего			18			3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7

4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий.	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	2	Практическое занятие	Тест	3.2 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни

№ п/п	Темы практических занятий.	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство*	Формируемый результат**
					человека
2.	Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	2	Практическое занятие	Текущий контроль	3.3 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	4	Практическое занятие	Текущий контроль	3.4 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации
4	Раздел 4. Письменные деловые коммуникации	4	Практическое занятие	Тест	3.5 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений
5	Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи	4	Практическое занятие	Текущий контроль	3.6 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях
6	Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.	4			3.7 – этические принципы деловых коммуникаций
7	Зачет с оценкой	4	Тест и устный ответ	Зачет с оценкой в письменной и устной формах	3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7
10	Всего	24			

4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1	Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	10	<i>Презентация</i>	3.2 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека;
2	Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	10	<i>Тест</i>	3.3 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации; У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам; В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.
3	Раздел 3. Устные деловые коммуникации	10	<i>Реферат</i>	3.4 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации; У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.
4	Раздел 4. Письменные деловые коммуникации	10	<i>Презентация</i>	3.5 – основные особенности деловой

				<p>беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;</p> <p>У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловую переписку;</p> <p>В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений.</p>
5	Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи	10	<i>Рецензирование научных статей</i>	<p>3.6 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях;</p> <p>В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях.</p>
6	Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.	10	<i>Тест</i>	<p>3.7 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;</p> <p>В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.</p>
7	<i>Подготовка к зачету с оценкой</i>	6	<i>Тест</i>	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8
8	Всего	66		

5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.1. Перечень образовательных технологий

Формирование в компетентностном подходе у обучающегося универсальной компетенции УК-4 предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные формы занятий побуждают обучаемых к мыслительной активности, к проявлению творческого, исследовательского подхода и поиску новых идей для решения разнообразных задач по специальности и способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению (усвоению) учебных вопросов (проблем), активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, межличностной коммуникации в устной и письменной формах, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы и способов ее практического использования. В соответствии с этим при изучении дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» предусматривается использование следующих образовательных технологий:

1. Входной контроль в виде решения тестовых заданий.
2. Теоретические занятия - занятия лекционного типа в виде:
 - проблемная мультимедийная лекция с элементами беседы и визуализации;
 - проблемная мультимедийная лекция с элементами дискуссии.
3. Занятия семинарского типа проводятся в виде практических занятий, семинаров-круглых столов, обсуждения творческих работ.

5.2. Лицензионное программное обеспечение

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

- ОС Windows 7 (подписка Azure Dev Tools for Teaching)
- MS Office 2007 (Microsoft Open License (Academic))
- Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия 1C1C1903270749246701337)
- Система тестирования INDIGO (лицензия №54736)

5.3. Информационные справочные системы

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

- Справочная информационно-правовая система «Гарант» (договор №118/12/11)
- Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор №СВ16-182)

5.4. Современные профессиональные базы данных

Изучение дисциплины сопровождается применением современных профессиональных баз данных:

- Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.

- Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru.

- Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>.

Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>

Архив научных журналов НП Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН) (arch.neicon.ru)

Научная библиотека открытого доступа - <https://cyberleninka.ru>

- Информационная система Everyday English in Conversation - <http://www.focusenglish.com>.

- База данных OxfordJournals Оксфордская открытая инициатива включает полный и факультативный открытый доступ к более, чем 100 журналам, выбранным из каждой предметной области - https://academic.oup.com/journals/pages/social_sciences.

6. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе её освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии в положением о текущем контроле АНООВО «КИУ», утвержденном приказом ректора № 218 о/д от 19.09.2018 и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (обновляется ежегодно)

7.1. Основная учебная литература

Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>.

Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>.

7.2. Дополнительная учебная литература

Колесникова, Н. Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие : [12+] / Н. Л. Колесникова. – 13-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 152 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>.

Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.

Чигина, Н. В. Деловое общение на иностранном языке : учебное пособие : [16+] / Н. В. Чигина, Е. Г. Бухвалова, С. В. Сырескина ; Самарский государственный аграрный университет. – Кинель : Самарский государственный аграрный университет, 2020. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611425>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (обновляется ежегодно)

1. <http://biblioclub.ru/> - электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE».
2. <http://lib.usue.ru> – Информационно библиотечный комплекс.
3. <http://www.eLIBRARY.RU> - научная электронная библиотека.
4. <http://www.knigafund.ru> -Электронная библиотека студента «КнигаФонд».

9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (обновляется ежегодно)

Для изучения дисциплины используется мультимедийная аудитория, вместимостью более 25 человек. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, проекционного экрана, акустической системы, персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор - 300 MHz, оперативная память - 128 Мб), интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВО по направлению 38.04.04 – «Государственное и муниципальное управление».

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.ДВ.1.2 Технология делового
общения в государственном и
муниципальном управлении

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО, ТЕКУЩЕГО, РУБЕЖНОГО
КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ ОСВОЕНИЮ**

**«ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ» (Б1.В.ДВ.1.2)**

Направление подготовки	38.04.04. Государственное и муниципальное управление
Направленность	Национальная безопасность
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	магистр
Форма обучения	очная, очно-заочная, заочная

Калининград

2024

6.1. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению

6.1.1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении».

Оценочные средства - это совокупность материалов, измерительных инструментов, описания оценочных форм и процедур, которые используются для измерения и оценки уровня сформированности компетенций (части компетенции) обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении».

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) – разновидность оценочных средств, направленных на два основных процесса: **контроль** и **измерение**.

Оценочные средства включают контрольно-измерительные материалы для проведения всех видов контроля и оценки в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену /зачету.

6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектами оценивания являются знания, умения и владения в соответствии с требованиями ФГОС ВО по освоению дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении».

Результатами освоения дисциплины являются освоение компетенции УК-4 - способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Таблица 1 – Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины с указанием этапов их формирования

Контролируемые Разделы дисциплины Темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины*	Вид контроля и наименование оценочного средства*		
	Код	Содержание компетенции		<i>входной</i>	<i>текущий</i>	<i>Промежуточная аттестация</i>
Раздел 1. Деловая коммуникация: сущность и основные задачи	УК-4	Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	3.2 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека;	Т1		
Раздел 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	УК-4	Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	3.3 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации; У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам; В.1 – навыками построения		П1	

			грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.			
Раздел 3. Устные деловые коммуникации	УК-4	Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	3.4 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации; У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.	Т1		

<p>Раздел 4. Письменные деловые коммуникации</p>	<p>УК-4</p>	<p>Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>3.5 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений; У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловую переписку; В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений.</p>	<p>П1</p>		
<p>Раздел 5. Технология продуцирования письменной научной речи</p>	<p>УК-4</p>	<p>Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и</p>	<p>3.6 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и</p>	<p>Т1</p>		

		<p>профессионального взаимодействия</p>	<p>национальных особенностей личности в деловых коммуникациях; У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях; В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях.</p>			
<p>Раздел 6. Технология продуцирования устной научной речи.</p>	<p>УК-4</p>	<p>Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>3.7 – этические принципы деловых коммуникаций; У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций; В.5 – знаниями этических</p>		<p>П1</p>	

			<p>принципов деловых коммуникаций.</p> <p>3.8 – основные правила и принципы делового этикета;</p> <p>У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека;</p> <p>В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.</p> <p>УК-4 – способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>			
--	--	--	---	--	--	--

**В соответствии с Перечнем планируемых результатов обучения по дисциплине (Таблица 2)*

Указывается вид контроля, предусмотренный рабочей программой

6.1.3. Примерные оценочные средства и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений в процессе освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные оценочные средства для проведения входного контроля

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.
5. Вербальные средства в деловой коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
8. Практики организации и проведения собеседований.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Конфликты в деловом общении.
11. Манипуляции в деловом общении.
12. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
13. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии.
14. Публичное выступление
15. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.
16. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
17. Деловая беседа как основная форма делового общения.
18. Практика организации и проведения делового совещания.
19. Резюме. Правила составления резюме.
20. Этика деловых отношений в организации.
21. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.
22. Информационные технологии в деловой коммуникации.

Примерные оценочные средства для проведения текущего и рубежного контроля

Текущий контроль осуществляется для оценки уровня сформированности компетенции «УК-4».

Примерные задания для оценки компетенции «УК-4»:

Примерные темы рефератов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипуляторное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.

17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
22. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
23. Основные отличия общения от предметной деятельности.
24. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
25. Подход к общению как к творческой деятельности.
26. Критерия выделения этапов общения.
27. Объективные критерии классификации видов общения.
28. Социально-психологические критерии выделения видов общения
29. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
30. Социальные способности личности и деловое общение.
31. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
32. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
33. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
34. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
35. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия".
Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

Примерные вопросы тестирования

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

1. своему коллективу
2. делу
3. политике
4. искусству

Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы; 12
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” - образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 9. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 10. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:

1. времени;
2. комфортности;
3. цели;
4. методу

Вопрос 11. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 12. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях. 13

Вопрос 13. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой - для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 14. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;

4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 15. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

1. ошибочные и безошибочные;
2. деловые и дружеские;
3. официальные и неофициальные;
4. важные и неважные.

Вопрос 16. Найдите правильный вариант завершения утверждения - дистанция, на которой разговаривают собеседники,

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 17. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 18. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 19. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 20. Деловая беседа...

1. характеризуется частым переходом от одной темы к другой;
2. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем;
3. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их;
4. отличается разнообразием обсуждаемых тем.

Вопрос 21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт.

Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 22. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 23. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 24. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 25. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

1. авантюризм;
2. профессиональный уровень;
3. малоопытность;
4. полномочия и сферу ответственности

Вопрос 26. Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
- b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.

1. только а);
2. только б);
3. только с);
4. а) и б);
5. а) и с).

Вопрос 27. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 28. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность - поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность - постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 29. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере; 16
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

1. с заранее планируемым эффектом и результатом;
2. происходящую случайно;
3. с непланируемым заранее эффектом и результатом;
4. носящую информативный характер.

Вопрос 31. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

1. секретарь - сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь - посетители;
4. телефонный собеседник.

Вопрос 32.Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 33. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 34. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 35. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

1. персоналом;
2. высшим руководством; 17
3. подрядчиками;
4. клиентами.

Вопрос 36. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 37. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 38. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 39. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;

4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Вопрос 40. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

1. сопровождать речь поговорками;
2. говорить медленно, четко формулируя мысли;
3. говорить большой объем материала;
4. учитывать реакцию партнеров.

Вопрос 41. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета -

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 42. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Вопрос 43. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

Вопрос 44. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась средне-профессиональном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

Вопрос 45. Деловая беседа может...

1. предварять переговоры;
2. вредить переговорам;
3. быть их составной частью;
4. способствовать конфликтной ситуации.

Вопрос 46. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

Вопрос 47. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель -

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 48. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить -

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 49. При личном знакомстве визитная карточка -

1. не вручается;

2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

Вопрос 50. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

1. компетентности;
2. тактичности и доброжелательности;
3. грубости и резкости;
4. конфликтности, возбудимости.

1. Примерные вопросы к рубежному контролю:
2. Основы коммуникативной компетентности специалиста.
3. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций.
4. Коммуникации в организациях
5. Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций.
6. Различие деловой и личной коммуникации.
7. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.
8. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
9. Принципы деловой коммуникации.
10. Правила деловой коммуникации.
11. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.
12. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций.
13. Индивидуальный уровень организационного поведения.
14. Исследование коммуникативной компетентности.
15. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
16. Способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие.
17. Феномен контрсуггестии.
18. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств.
19. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.
20. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Примерные оценочные средства для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) для проверки сформированности компетенции УК-4.

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации в госуправлении.
2. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
3. Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления.
4. Коммуникационные механизмы влияния общества на управление.
5. Основные направления воздействия государства на общество.
6. Коммуникативные проблемы, связанные с социо-культурными различиями.
7. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
10. Классификация методов государственной коммуникации.
11. Формы государственной коммуникации.
12. Каналы государственной коммуникации.

13. Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы.
14. Применения технологий PR в государственном управлении.
15. Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.
16. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
17. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
18. Стратегии устных деловых взаимодействий.
19. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
20. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.
21. Деловые переговоры: подготовка, проведение и совершенствование переговорного процесса.
22. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
23. Организация и проведение делового совещания.
24. Деловая беседа, ее разновидности.
25. Презентация как форма деловой коммуникации.
26. Самопрезентация в деловых контактах.
27. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
28. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
29. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
30. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
31. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
32. Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
33. Виды и функции коммуникационных каналов.
34. Факторы эффективной коммуникации.
35. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
36. Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
37. Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.
38. Управление организационными коммуникациями.
39. Формы делового взаимодействия на муниципальной и государственной службе между подчиненными и руководителем.
40. Электронные средства современной коммуникации.
41. Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
42. Этические основы деловых коммуникаций в госуправлении.

43. Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре
44. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
45. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
46. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
47. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
48. Проблема коммуникаций между лидером и командой.
49. Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.
50. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
51. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
52. Особенности информационного обеспечения деятельности органа власти.
53. Современные проблемы статистического обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления.
54. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
55. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
56. Правила написания научной статьи.
57. Магистерская диссертация как научный текст.
58. Подготовка к публичной презентации материалов научного исследования.
59. Защита магистерской диссертации с точки зрения устной научной коммуникации

6.1.4. Комплект оценочных материалов для проведения диагностической работы по дисциплине «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении»

Формируемые компетенции: УК-4

Вариант № 1 для диагностирования сформированности компетенций УК-4.

А. Задания закрытого типа:

Задание с выбором одного верного ответа из четырёх предложенных.

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву (цифру) в поле «Ответ».

Сущность понятия «деловые коммуникации» это?

- А) специфическая форма взаимодействия людей в их трудовой и познавательной деятельности, означающая общение, передачу информации от человека к человеку.
- Б) взаимодействие, обеспечивающие успех какого-либо общего дела, создающие условия для сотрудничества людей для достижения определенных целей.
- В) передача информации

Г) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией

Ответ:

Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных.

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответы и запишите соответствующие им буквы в поле «Ответ» без пробелов и знаков препинания.

Функции деловой коммуникации:

- А) Связующая
- Б) Формирующая
- В) Массовая
- Г) Межличностная
- Д) Внутриличностная

Ответ:

Задание на установление соответствия.

Задание 3.

Установите соответствие между текстом и определением

Эффективность речи делового человека выражается в способности с помощью слов воздействовать на мысли и чувства собеседников. Однако на результат общения влияют и общепризнанные коммуникационные эффекты.

А	Закрепляет или корректирует первоначальное впечатление. Именно поэтому первые фразы, сказанные собеседнику, должны заинтересовать его. Это означает, что в первых фразах должна быть сосредоточена информация, сразу приковывающая к себе внимание	1	Эффект визуального имиджа
Б	Позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника, основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного.	2	Эффект первых фраз
В	Заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации. Деловому человеку желательно владеть не только основами логики, чтобы уметь грамотно и последовательно строить свою речь, но и владеть достоверной фактической информацией (конкретные факты, цифры)	3	Эффект аргументации
Г	Свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений. Элегантность и доброжелательный взгляд — всё это еще до начала речи играет большую роль в формировании первого впечатления	4	Эффект порционного выброса информации
		5	Эффект релаксации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами в поле «Ответ».

Ответ:

А	Б	В	Г

Задание на установление последовательности.

Задание 4.

Прочитайте задание и установите последовательность.

Динамическая модель конфликта в деловых коммуникациях включает в себя понятия этапов конфликта и его фаз. Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения до разрешения.

Установите последовательность динамики конфликта:

- А) открытый конфликт (собственно конфликт);
- Б) предконфликтная стадия (латентный период);
- В) послеконфликтный период.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо без пробелов и знаков препинания в поле «Ответ»:

Ответ:

Б. Задания комбинированного типа

Задание с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора.

Задание 5.

Выберите один правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву (цифру) в поле «Ответ». Запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа в поле «Обоснование»

«Правило Гомера» подразумевает следующую последовательность предъявления аргументов:

- А) Сильные – средние – один самый сильный
- Б) Один самый сильный – сильные – средние
- В) Слабые – сильные – один самый сильный
- Г) Средние – сильные – слабые

Ответ:

Обоснование:

Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных и развёрнутым обоснованием выбора.

Задание 6.

Прочитайте задание, выберите все правильные варианты ответов и запишите соответствующие им буквы (цифры) в поле «Ответ» без пробелов и знаков препинания. Запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа в поле «Обоснование»

По способу восприятия информации людей подразделяют на разные типы. Какие?

- А) визуалы,
- Б) максималы,
- В) аудиалы,
- Г) кинестетики,
- Д) дигиталы.

Ответ:

Обоснование:

В. Задания открытого типа

Задание с развёрнутым ответом.

Задание 7.

Дайте определение понятию «коммуникативная компетентность»

Ответ:

Задание с развёрнутым ответом.

Задание 8.

«Правило Паскаля» во время проведения дискуссии заключается в том, что следует

- А) Избегать споров и разногласий, где только возможно
- Б) Дать возможность оппоненту почётно капитулировать и «сохранить лицо»
- В) Загнать оппонента «в угол», не давать ему спуска даже в мелочах
- Г) Применять стратегию уступки, если обсуждаемый вопрос не так уж важен

Запишите в поле «Ответ» последовательность букв и свои аргументы, обосновывающие выбор ответа. Используйте чёткие, компактные формулировки.

Ответ:

Обоснование:

Вариант № 2 для диагностирования сформированности компетенции УК-4.

А. Задания закрытого типа:

Задание с выбором одного верного ответа из четырёх предложенных.

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву (цифру) в поле «Ответ».

На проблемном совещании первым должен высказывать свое мнение по обсуждаемому вопросу

- А) Руководитель
- Б) Заместитель руководителя, ответственный за данное направление работы
- В) Старший по возрасту из присутствующих
- Г) Младший по возрасту и служебному положению

Ответ:

Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных.

Задание 2.

«Правило Паскаля» во время проведения дискуссии заключается в том, что следует:

- А. Избегать споров и разногласий, где только возможно
- Б. Дать возможность оппоненту почётно капитулировать и «сохранить лицо»
- В. Загнать оппонента «в угол», не давать ему спуска даже в мелочах
- Г. Предложить такое решение, которое дает собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения.

Ответ:

Задание на установление соответствия.

Задание 3.

К каждой позиции, данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Коммуникативная деятельность осуществляется в обществе в трех формах:

1	управление	А	диалог равноправных партнеров
2	общение	Б	целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
3	подражание	В	специфический обмен информацией
		Г	заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами в поле «Ответ».

Ответ:

А	Б	В	Г

Задание на установление последовательности.

Задание 4.

Прочитайте задание и установите последовательность.

- А) Она объединяет людей с помощью языка. Но способ этого объединения может быть различным. Он зависит от вида речи.
- Б) Вербальная коммуникация — это процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.
- В) Различают два основных вида речи: внешнюю и внутреннюю. Внешняя речь включает устную (диалогическую и монологическую) и письменную.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо без пробелов и знаков препинания в поле «Ответ»:

Ответ:

Б. Задания комбинированного типа

Задание с выбором одного верного ответа из четырёх предложенных и обоснованием выбора.

Задание 5.

Выберите один правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в поле «Ответ». Запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа в поле «Обоснование»

Вопрос, который задается с целью выяснить, понимает ли вас собеседник – это вопрос

- А) Проверочный
- Б) Направляющий
- В) Информационный
- Г) Провокационный

Ответ:

Обоснование:

Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных и развёрнутым обоснованием выбора.

Задание 6.

Невербальная коммуникация представляет собой общение посредством неречевых знаковых систем и имеет следующие системы:

- А) визуальную,
- Б) голосовую
- В) акустическую,
- Г) тактильную
- Д) ольфакторную

Ответ:

Обоснование:

В. Задания открытого типа

Задание с развёрнутым ответом.

Задание 7.

Что такое «правило Сократа» в деловых коммуникациях?

Ответ:

Задание с развёрнутым ответом.

Задание 8.

Переговоры, в отличие от деловой беседы

- А) Направлены на поиск совместного, взаимоприемлемого решения
- Б) Способствуют повышению деловой активности
- В) Ведутся между представителями разных организаций
- Г) Ведутся главным образом между представителями одной организации

Запишите в поле «Ответ» последовательность букв и свои аргументы, обосновывающие выбор ответа. Используйте чёткие, компактные формулировки.

Ответ:

Обоснование:

**Распределение заданий по типам и уровням сложности по дисциплине
«Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении»,
компетенция УК-4,
варианты №1,2.**

Код компетенции	Индикатор сформированности компетенции	Номер задания	Тип задания	Уровень сложности задания	Время выполнения (мин.)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностран	Знать: 3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека; 3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации; Уметь: У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным	1	Задание с выбором одного верного ответа из четырёх предложенных.	Базовый	1-3

<p>ном(ых) языке(ах)</p>	<p>признакам; Владеть: В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам;</p>				
	<p>Знать: 3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации; 3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений; Уметь: У.2 – уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления; У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях; Владеть: В.2 – способностью распознавать</p>	<p>2</p>	<p>Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных.</p>	<p>Базовый</p>	<p>1-3</p>

	<p>стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p>				
	<p>Знать: 3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях; 3.6 – этические принципы деловых коммуникаций; 3.7 – основные правила и принципы делового этикета. Уметь: – У.2 – понимать содержание различного типа текстов на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть: В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений;</p>	3	Задание на установление соответствия.	Повышенный	3-5
	<p>Знать: 3.5 – проявление особенностей темперамента и</p>	4	Задание на установление последовательности.	Повышенный	3-5

	<p>характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>3.6 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>3.7 – основные правила и принципы делового этикета.</p> <p>Уметь:</p> <p>– У.2 – понимать содержание различного типа текстов на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>Владеть:</p> <p>В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p>				
	<p>Знать:</p> <p>3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>3.6 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>Уметь:</p>	5	Задание с выбором одного верного ответа из четырёх предложенных и обоснованием выбора.	Повышенный	3-5

	<p>– У.2 – Умеет общаться на русском и иностранном языке для целей профессиональной деятельности, обладает навыками перевода профессионального текста</p> <p>– Владеть: В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.</p>				
	<p>Знать: З.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях; Уметь: – У.2 – понимать содержание различного типа текстов на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть: В.2 – различными видами устной и письменной</p>	6	Задание с выбором нескольких вариантов ответа из четырёх предложенных и развёрнутым обоснованием выбора.	Повышенный	3-5

	коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).				
	<p>Знать: З.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>– Уметь: У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;</p> <p>Владеть: В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций;</p> <p>– В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.</p>	7	Задание с развёрнутым ответом.	Высокий	5-10
	<p>Знать: - З.6 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>– Уметь: У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;</p> <p>У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать</p>	8	Задание с развёрнутым ответом.	Высокий	5-10

	<p>имидж делового человека.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – В.2 – различными видами устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). – В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения. 				
--	---	--	--	--	--

6.2. Методические материалы

6.2.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации: изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию курса.

Методические материалы обеспечивают подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана, включая конкретную учебную дисциплину: «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении».

Результаты подготовки к занятиям проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов, компьютерных презентаций и других форм текущего контроля.

Методические материалы по самостоятельной работе обучающегося включает следующие виды деятельности:

- работа со справочным материалом, предусматривающая проработку справочной и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, подготовка компьютерной презентации и публичного выступления по заданной проблеме;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, подготовка творческих заданий);

- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к аттестации.

Для успешного усвоения дисциплины «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» обучающийся должен систематически готовиться к практическим занятиям. Для этого необходимо:

- выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях;
- выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя;
- систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе, то есть примерно 2 часа в неделю. Практические занятия по дисциплине «Технология делового общения в государственном и муниципальном управлении» могут проводиться в различных формах:

- устные ответы на вопросы преподавателя;
- письменные ответы на вопросы преподавателя;
- групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- заслушивания и обсуждение докладов;
- выполнение контрольных работ;
- подготовка компьютерных презентаций.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

6.2.2. Методические рекомендации (учебно-методическое обеспечение) по организации самостоятельной работы обучающихся

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающийся (далее самостоятельная работа обучающийся) – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающийся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся – научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в данной рабочей программе.

Самостоятельная работа обучающихся является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом по направлению. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы (проверяет преподаватель во время практических занятий и консультаций, а также с помощью применения электронной почты или образовательной электронной среды);
- консультационная помощь преподавателя (проводится по расписанию, составленному на кафедре и утвержденному заведующим кафедрой).

При изучении каждой дисциплины организация СРС должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. внеаудиторная самостоятельная работа;
2. аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- подготовка и написание рефератов, докладов;
- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- подготовка к участию в научно-практических конференциях с докладами по темам изучаемой дисциплины, смотрах, олимпиадах и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- на практических занятиях обучающиеся самостоятельно выполняют, читают и переводят тексты, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающийся может выбрать тему, связанную с вопросами по дисциплине и подготовить выступление, презентацию на заданную тему;
- обучающийся может выбрать заинтересовавшую его тему и развивать ее в виде доклада или статьи на студенческую конференцию. Все виды активности преподаватель фиксирует в течение семестра и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

6.2.3. Методические рекомендации освоению лекционного материала по дисциплине для обучающихся

Для качественного освоения лекционного материала учащимся рекомендуется во время лекционного занятия вести конспект лекции. Задавать все возникающие у него вопросы. Дома рекомендуется еще раз перечитать записанную лекцию, осмыслить ее и подготовить список вопросов, касающихся тех аспектов, которые не совсем были ясны.

6.2.4. Методические указания по подготовке к сдаче зачета с оценкой:

Для успешной подготовки к сдаче зачета с оценкой рекомендуется еще раз перечитать конспект лекций, просмотреть записи, сделанные на практических занятиях, просмотреть весь материал основных пособий и проделать те задания, которые были пропущены. Помимо этого рекомендуется проработать дополнительные учебные пособия, рекомендуемые к освоению данной программы.

Критерии оценки уровня и степени овладения обучающимся, заявленных в РПД, образовательных результатов

Критерии оценивания тестов

% правильных ответов	Оценка по традиционной системе
90-100	Отлично
75-89	Хорошо
60-74	Удовлетворительно
0-59	Неудовлетворительно

Критерии оценивания по устному опросу

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
«отлично»	Выставляется, если обучающийся раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя; успешно ответил на тестовые задания. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	Выставляется, если ответ обучающегося удовлетворяет в основном требованиям на отметку «отлично», но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна-две неточности при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	Выставляется если неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, имеются ошибки при ответах на тесты, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.
«неудовлетворительно»	Выставляется в случаях, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; допущены грубые ошибки при ответах на вопросы собеседования, допущены ошибки в ответах на тесты.

Критерии оценки докладов-сообщений (по желанию дополнительно)

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
«отлично»	Наличие четкого плана доклада. Раскрытие в докладе сути проблемы. Самостоятельность в подборе фактического материала и аналитического отношения к нему. Свободное изложение материала и четкие ответы на поставленные вопросы.
«хорошо»	Умение изложить сжато основные положения доклада. Раскрытие в докладе сути проблемы. Самостоятельность в подборе фактического материала и аналитического отношения к нему. Свободное изложение материала и ответы на поставленные вопросы с несущественными, но быстро исправляемыми докладчиком ошибками.
«удовлетворительно»	Содержательное выступление, но докладчик затрудняется сжато изложить основные положения доклада. Демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по теме доклада, отсутствие аргументации. Не структурированное изложение материала доклада, при ответе на вопросы допускает ошибки.

Критерии оценивания презентации

<i>Создание слайдов</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики)	10
Достаточное количество слайдов (не менее 10)	10
Титульный лист с информационным заголовком	5
Заключительный слайд	5
Содержание	
Текст хорошо написан и сформулирован, структурирован, изложение доступное и ясное	10
Информация представлена с научной точки зрения, основана на объективных данных	15
Выводы, обоснованы, базируются на доказательной базе	15
Организация	
Наличие иллюстраций (графики, табл. и т.д.)	10
Слайды представлены в логической последовательности	10
Оформление презентации, дизайн	10
Общие баллы	100
Итоговая оценка	

Форма оценивания:

«отлично» - 80 -100

«хорошо» - 45 -75

«удовлетворительно» - 30 -40

«неудовлетворительно» - менее 30

Критерии оценки по промежуточной аттестации

Критерии оценки по ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ И УМЕНИЯМ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	<p>Знает теоретические основы деловой коммуникации, освоил коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;</p> <p>Умеет формировать этические ценностные ориентации, этические нормы и самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, способности и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения; изучать специфику использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;</p> <p>Владеет пониманием возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.</p>
«хорошо»	<p>обучающийся обладает теоретическими знаниями, самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская</p>

	некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет;
«удовлетворительно»	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями, демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем;
«неудовлетворительно»	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний и т.п. и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.

Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Уровень знаний ниже минимальных требований. Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа, обучающегося от ответа	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки либо превышающий программу, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Наличие владения (Владение опытом, освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных задач)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленной задачи Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
<i>Мотивация (личностное</i>	<i>Учебная активность и</i>	<i>Учебная активность и</i>	<i>Учебная активность и</i>	<i>Учебная активность и</i>

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
отношение)	<i>мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют</i>	<i>мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно</i>	<i>мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрирует готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества</i>	<i>мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрирует готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества</i>
Дескрипторы уровня сформированности компетенций				
Характеристика сформированности компетенций	Компетенция не сформирована. Имеющихся знаний, умений, владений недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям либо превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, владений и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач
Критерии оценивания				
	«2»	«3»	«4»	«5»
	«Не зачтено»	«зачтено»	«зачтено»	«зачтено»
Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Не знает	Слабо знает понятия (определения)	Знает основные понятия (определения)	Знает в полном объеме
Наличие умений	Не умеет	Частично умеет	Выполняет в соответствии с требованиями	Умеет обосновать стратегию.... Способен

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенций			
	Не сформирована	Сформирована на уровне		
		пороговом	базовом	продвинутом
				обосновать....
Наличие владений (Владение опытом)	Не владеет	Частично владеет	В целом владеет	Свободно владеет
Мотивация (личностное отношение)	Не мотивирован	Низкая учебная активность	Понимает необходимость получения образования	Проявляет активность в получении качественного образования
<p>Оценка выставляется на основании преобладающего количества критериев При наличии критерия, соответствующего «2» общая оценка выставляется «2».</p>				