

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

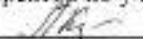
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОГО
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.И. Костина

28.06.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

Направление подготовки	38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Профиль	«Региональное управление и местное самоуправление»

Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной и заочной форм обучения

Автор(ы),
разработчик(и):

Д.В. Колесников, к.гос.упр.

Программа рассмотрена на
заседании ПМК кафедры

«Государственное и муниципальное управление»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017 г. № 11

Председатель ПМК



Е.А. Иванкина

Программа рассмотрена на
заседании кафедры

теории управления и государственного
администрирования

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017 г. № 12

Заведующий кафедрой



Д.В. Колесников

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Целями освоения дисциплины «**Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении**»: получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения; изучение теоретических основ социальной коммуникации, освоение социокоммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления. Освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОСВПО	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК- 5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><i>Знать:</i> содержание и практическую актуализацию социальной коммуникации, суть дисциплины, ее функции и средства, обуславливающие ее выделение в самостоятельную научно-практическую область знаний</p> <p><i>Уметь:</i> выработать навыки и умения эффективного общения (читать невербальную информацию, точно передавать информацию).</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>
ОК- 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><i>Знать:</i> зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни общества и научно-технических преобразованиях социального мира.</p> <p><i>Уметь:</i> самостоятельно искать необходимую информацию, пользоваться специальной литературой, извлекать необходимую информацию из актуальных первоисточников.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>
ОПК - 4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><i>Знать:</i> содержание и практическую актуализацию социальной коммуникации, суть дисциплины, ее функции и средства, обуславливающие ее выделение в самостоятельную научно-практическую область знаний.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать средства психологического воздействия в работе с персоналом и противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами</p>

		анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.
ПК- 10	способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	<p><i>Знать:</i> содержание и практическую актуализацию социальной коммуникации, суть дисциплины, ее функции и средства, обуславливающие ее выделение в самостоятельную научно-практическую область знаний;</p> <p>основные направления прикладных областей и исследований в современной теории коммуникации, повышающее эффективность управления; своеобразие управления процессом делового общения в различных типах организаций</p> <p><i>Уметь:</i> проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>
ПК - 11	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<p><i>Знать:</i> принципы формирования эффективных коммуникаций организации; своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.</p> <p><i>Уметь:</i> самостоятельно искать необходимую информацию, пользоваться специальной литературой, извлекать необходимую информацию из актуальных первоисточников.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>
ПК - 12	владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	<p><i>Знать:</i> принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов.</p> <p><i>Уметь:</i> применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа организации.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>
ПК - 23	умением вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Донецкой Народной Республики, органах государственной власти субъектов Донецкой Народной Республики, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и	<p><i>Знать:</i> основные направления прикладных областей и исследований в современной теории коммуникации, повышающее эффективность управления; своеобразие управления процессом делового общения в различных типах организаций.</p> <p><i>Уметь:</i> проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p> <p><i>Владеть:</i> социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.</p>

	образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» относится к базовой части (М2.Б9.) учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиля «Региональное управление и местное самоуправление».

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

В силу междисциплинарного характера дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» тесно связана с целым рядом дисциплин. К ним, прежде всего, следует отнести: менеджмент, управление человеческими ресурсами, психология, конфликтология, социология и психология управления.

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Государственные и муниципальные услуги», «Принятие и исполнение государственных решений», связи с общественностью в органах власти»; при подготовке курсовых работ, выпускной квалификационной работы; для учебной и других видов практик, научно исследовательской работы.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		Д	З	Очная	Заочная
				Семестр №3	Семестр №3
Общая трудоемкость	3	108	108	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				54	8
В том числе:					
Лекции				18	4
Семинарские занятия				36	4
Самостоятельная работа (всего)				54	100
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
зачет /экзамен				дифф. зачёт	дифф.зачёт

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1.										
Тема 1.1. Введение в деловые коммуникации. Научные проблемы современных деловых коммуникаций и перспективы их разрешения	2		4	8	14	1			12	13
Тема 1.2 Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	2		4	7	13			1	11	12
Итого по разделу	4		8	15	27	1		1	23	25
Раздел 2.										
Тема 2.1. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации	2		4	6	12	1			12	13
Тема 2.2. Имидж делового человека как важная составляющая эффективных коммуникаций в организации	2		4	6	12			1	11	12
Итого по разделу	4		8	12	24	1		1	23	25
Раздел 3.										
Тема 3.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	2		4	7	13	1			11	12
Тема 3.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций	2		4	6	12			1	11	12
Итого по разделу	4		8	13	25	1		1	22	24
Раздел 4.										
Тема 4.1 Искусство публичного выступления	2		4	5	11	1			11	12
Тема 4.2. Невербальные деловые коммуникации	2		4	4	10			1	10	11
Тема 4.3. Письменные	2		4	5	11				11	11

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
коммуникации. Деловая переписка										
Итого по разделу:	6		12	14	32	1		1	32	34
Всего за семестр:	18		36	54	108	4		4	100	108

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица пункта 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			оч.	зоч
1	2	3	4	5
Раздел 1.				
Тема 1.1. Введение в деловые коммуникации. Научные проблемы современных деловых коммуникаций и перспективы их разрешения	1.1. Сущность и основные понятия деловых коммуникаций. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций. Типология деловых коммуникаций. Научные проблемы деловых коммуникаций. Коммуникации и корпоративная культура. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.	Семинарское занятие 1: 1. Понятия «коммуникации», «общение», «коммуникативная компетентность». 2. Принципы эффективности деловых коммуникаций. 3. Критерии типологизации деловых коммуникаций. 4. Виды деловых коммуникаций. 5. Актуальные направления исследований в области организационных коммуникаций. Семинарское занятие 2: 1. Коммуникативные субкультуры. 2. Структура коммуникативной компетентности. 3. Коммуникативные стили.	4	
Тема 1.2 Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации	Психологическое воздействие в деловых коммуникациях. Личностные и ситуативные факторы	Семинарское занятие 3: 1. Роль психологического воздействия в деловых коммуникациях.	4	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			оч.	зоч
1	2	3	4	5
	<p>влияния. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации. Трансакционный анализ Эрика Берна.</p>	<p>2. Типология стратегий психологического воздействия на человека. 3. Тактики психологического воздействия. Семинарское занятие 4: 1. Факторы эффективности коммуникативного взаимодействия и взаимовлияние в организации 2. Требования, предъявляемые к организации коммуникативного пространства. 3. Факторы определяющие эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях. 4. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.</p>		
РАЗДЕЛ 2.				
Тема 2.1 Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации	<p>Средства и каналы коммуникаций. Электронные средства коммуникаций. Модели и контекст коммуникации: модель общения Лезуелом, модель действия Шеннона и Уивера, модель противодействия с обратной связью Уилбура Шрамма, модель взаимодействия Карла Роджерса. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.</p>	<p>Семинарское занятие 5: 1. Факторы эффективности коммуникационного процесса. 2. Препреграды в организационных и межличностных коммуникациях. Семинарское занятие 6: 1. Классифиция коммуникационных каналов. 2. Области применения различнх коммуникационных моделей.</p>	4	
Тема 2.2. Имидж делового человека как важная составляющая эффективных коммуникаций в	<p>Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет. Типология Макса</p>	<p>Семинарское занятие 7: 1. Факторы формирования имиджа менеджера? 2. Тест Люшера и формировании позитивного</p>	4	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			оч.	зоч
1	2	3	4	5
организации	Люшера. Типа поведения: красный, синий, желтый, зеленый, желтый. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.	имиджа менеджера. Семинарское занятие 8: 1. Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации. 2. Управление имиджем сотрудников.		
Раздел 3.				
Тема 3.1 Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереклексивное слушание. Реклексивное слушание.	Семинарское занятие 9: 1. «Техника» устного делового общения. 2. Речевой этикет. 3. Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации\	4	
Тема 3.2 Совещания, заседания и	Принципы проведения эффективных совещаний.	Семинарское Занятие 11: 1. Виды, преимущества и	4	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			оч.	зоч
1	2	3	4	5
собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций	Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения. Собрание как форма коллективного общения. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.	недостатки и область применения совещаний 2. Механизмы создания доброжелательной атмосферы для общения в организации и принятия решений. Семинарское Занятие 12: 1. Факторы организованности совещания. 2. Особенности техники проведения собраний и совещаний? 3. Подготовка менеджера к интервью.		
РАЗДЕЛ 4.				
Тема 4.1 Искусство публичного выступления	Доклад, как один из главных видов публичного выступления. Элементы и этапы процесса доклада. Препятствия уменьшающие качество доклада. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.	Семинарское Занятие 13: 1. Требования к структуре доклада. 2. Факторы эффективности доклада Семинарское Занятие 14: 1. Методики преодоления страха перед аудиторией 2. Визуальная составляющая доклада. доклада? 3. Методы поддержания «здорового» контакта с аудиторией во время обсуждения доклада.	4	
Тема 4.2 Невербальные деловые коммуникации	Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе. Факторы оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих	Семинарское Занятие 15: 1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы. 2. Пространство делового общения. Семинарское Занятие 16: 1. Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус менеджера. 2. Принципы визуальных коммуникаций.	4	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
				Кол-во часов
		оч.	зоч	
1	2	3	4	5
	деловое общение. Визуальная поддержка устного выступления.			
Тема 4.3 Письменные коммуникации. Деловая переписка	Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения. Советы при написании делового письма. Обязательные реквизиты писем. Общепринятые правила деловой переписки. Требования этикета деловой переписки. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.	Семинарское Занятие 17: 1. Особые функции делового письма. 2. Необходимость письменных коммуникаций в организации. Семинарское Занятие 18: 1. Барьеры в письменных коммуникациях. 2. Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.	4	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методическое обеспечение курса находится в стадии разработки.

1. Колесников Д.В., Качан С.М. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: Краткий конспект лекций. – Донецк: ДонГУУ, 2017. – 169 с.

2. Методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной и заочной форм обучения /сост. Д.В. Колесников, С.М. Качан - Донецк: ДонГУУ, 2017. – 47 с.

3. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной и заочной форм обучения / сост Д.В. Колесников, С.М. Качан, М.Н. Комаревцева - Донецк: ДонГУУ, 2017. – 55 с.

4. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: сборник средств диагностики успеваемости для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной и заочной форм обучения / сост Д.В. Колесников, С.М. Качан - Донецк: ДонГУУ, 2017. – 63 с.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. /В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 460с.- Серия: бакалавр. Базовый курс.
2. Деловые коммуникации: учебник/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: Кнорус, 2016. – 300с.- (Бакалавриат).
3. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 152 с.
4. Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2011. - 252 с.

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. McShane S.L. Organizationl beviор (перевод разделов 6-9).
2. McShane S.L., Lynch R. Volunteer Management. – Ottawa, 1995 (перевод).
3. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2006.
4. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). М.: ИНФРА-М, 2006.
5. Бевзенко Л.Д. Социальная самоорганизация. Синергетическая парадигма: возможности социальных интерпретаций. – К.: Ит-т социологии НАН Украины, 2002. – 437 с.
6. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2006.
7. Джеймс Т. Мастерство презентации: Совершенствование коммуникативных навыков с помощью НЛП/ Пер. с англ. – М.: Фолер, 2008.
8. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2006.
9. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Мн.: Попурри, 2005.
10. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учебное пособие. 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2006.
11. Научная школа: Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова (г.Москва)
12. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров. Серия: Бакалавр. Академический курс. – М. Издательство Юрайт, 2014. – 468 с.
13. Ленсиони П. Смерть от совещаний. Как решить самую наболевшую проблему бизнеса. – СПб: Питер, 2007. – 256 с.
14. Меманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность /Пер. с нем. – Х.: Гуманитарный центр, 2007.- 296 с.
15. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Эксмо, 2008.
16. Почепцов Г. Имеджмейкер: Паблик рилейшнз для политиков и бизнесменов. – М.: Рекламне агенство Губерникова, 1996. – 287 с.
17. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Нткифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 444 с.
18. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика Серия Бакалавр. Академический курс: учебник. М.: Юрайт, 2016. – 460 с.
19. Уолтерс С. Б. Правда про ложь / Пер. с англ. – М.: Эксмо, 2010.
20. Яхонтова Е. Эффективные технологии управления персоналом. – СПб.: Питер, 2003. – 272 с.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Алиев В.Г. Теория организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.work.crimea.ua/file1055.html. – Название с экрана.

2. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 152 с.]. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/books/ISBN9785893495218.html> – Название с экрана.

3. Мирошниченко А.А. Деловое общение: учебно методический комплекс. [Электронный ресурс]. / А.А. Мирошниченко. Режим доступа: http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index* – Название с экрана.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

- использование электронных презентаций, электронного курса лекций, графических объектов;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, скайпа, при проверке домашних заданий и консультировании;
- дистанционные занятия.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

- Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»)

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Информационная_система – Википедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Аттестация студентов по дисциплине проводится в виде текущего контроля знаний, промежуточной аттестации и итогового контроля (экзамена):

- *текущий контроль* предполагает оценивания успеваемости студентов во время семинарских, индивидуальных занятий и выполнения ими самостоятельных работ, индивидуальных, контрольных заданий в форме: рефератов, словарей по отдельным темам, терминологических кроссвордов. При текущем контроле оценивается: активность работы студентов на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, контрольных работ, решения практических задач, качество подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений;

- *промежуточная аттестация* - оценка уровня усвоения студентом теоретического и практического материала в пределах каждого из разделов учебной дисциплины, успешности выполнения им фонда тестовых заданий или контрольной работы.

При промежуточном контроле оценивается в баллах уровень теоретической (знаний) и практической (навыков и умений) подготовки студента по всем темам, составляющим раздел. Форма проведения промежуточного контроля преимущественно является письменной или в виде компьютерного тестирования.

- *итоговый контроль* предусматривает проведение экзамена, во время которого студенту выставляется окончательная оценка. На экзамене студент должен ответить на два теоретических вопроса, тестовые задания и выполнить практическое задание.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
4,0 – 4,45	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
3,75 – 3,95	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
3,25 – 3,7	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
3,0 – 3,2	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку

8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 4-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

Студент обязан выполнить все виды работ которые предусмотрены рабочей программой. В противном случае к итоговому контролю студент не допускается.

8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Примерная тематика рефератов

1. Параметры общения и их учета в коммуникационном менеджменте.
2. Виды общения.
3. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
4. Механизмы общения.
5. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.

6. Модели коммуникационного процесса.
7. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
8. Учет ego-состояний в налаживании эффективной коммуникации.
9. Модели группы по Д. Адером.
10. Развитие организации от диффузной группы к команде.
11. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
12. Ролевая идентификация членов группы в организации.
13. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
14. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
15. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
16. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
17. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувство удовлетворенности работой.
18. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.
19. Определение аудитории для публичного выступления.
20. Подготовка и структура публичного выступления.
21. Поведение оратора во время публичного выступления.
22. Подготовка и проведение совещания.
23. Принятие решения: типы, способы, процедура "Мозговой штурм".
24. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
25. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
26. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.

Показатели и критерии оценки реферата:

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	30
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	20

4. Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев. 	20
5. Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль. 	10

Шкалы оценок рефератов:

80 – 100 баллов – оценка «отлично»;

60 – 79 баллов – оценка «хорошо»;

30 – 59 баллов – оценка «удовлетворительно»;

0 – 29 баллов – оценка «неудовлетворительно».

Вопросы для дискуссии

по Теме 1.1. Введение в деловые коммуникации. Научные проблемы современных деловых коммуникаций и перспективы их разрешения

1. Возможно ли считать понятия «коммуникации» и «общение» синонимами?
2. Выделите принципы обеспечивающие высокую эффективность коммуникационного менеджмента.
3. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов коммуникаций в бизнесе?
4. Какие направления исследований в области организационных коммуникаций уделяется больше внимания в современной науке?
5. На каждом ли предприятии существуют субкультуры?
6. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности?
7. В каких обстоятельствах эффективно использовать коммуникативный стиль «откровенно-драматизирующий»?

Вопросы для дискуссии

по Теме 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

1. Дайте оценку роли психологического воздействия в коммуникационном менеджменте.
2. Дайте сравнительную характеристику типологий стратегий психологического воздействия на человека.
3. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?
4. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»? Поясните свой ответ.
5. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?
6. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?
7. Оцените эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.
8. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.

**Вопросы для дискуссии
по Теме 2.1. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации**

1. Какие факторы в большей степени влияют на эффективность коммуникационного процесса?
2. На чем базируется вывод П.Мицича, что потери информации в вербальном общении при односторонней связи составляют более 76%?
3. Каким образом классифицируются коммуникационные каналы по критерию емкости?
4. По каким коммуникационными каналами формальными или неформальными большая скорость передачи информации? Поясните свое мнение.

**Вопросы для дискуссии
по Теме 2.2. Имидж делового человека как важная составляющая эффективных коммуникаций в организации**

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) не обходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа менеджера?
2. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа менеджера?
3. Как произвести благоприятное впечатление в первый день работы.
4. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?

**Вопросы для дискуссии
по Теме 3.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать**

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?
2. Речевой этикет соответствует национально-культурным традициям общества или отдельного социума?
3. В связи с чем сферы межличностных отношений, общения, коммуникации принадлежат к фундаментальным измерениям человеческого мира?
4. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
5. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?
6. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон»

**Вопросы для дискуссии
по Теме 3.2 Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций**

1. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?
2. Охарактеризуйте приемы, которые может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений.
3. Что нужно делать в первую очередь чтобы обеспечить организованность совещания?
4. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?
5. Что нужно осознавать менеджеру перед тем как отвечать на вопросы журналиста?

**Вопросы для дискуссии
по Теме 4.1. Искусство публичного выступления**

1. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?

2. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
3. Предоставьте методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
4. От чего зависит частота жестикულიции в процессе доклада?
5. Охарактеризуйте методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

Вопросы для дискуссии

по Теме 4.2. Невербальные деловые коммуникации

1. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
2. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?
3. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?
4. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.

Вопросы для дискуссии

по Теме 4.3 Письменные коммуникации. Деловая переписка

1. Особые функции делового письма.
2. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
3. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
4. Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.

Критерии оценки:

В критерии оценки знаний входит:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при обсуждении и аргументации проблемных вопросов;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Описание шкалы оценивания

Отметка «отлично» ставится, если:

- при аргументации ответа использован изученный материал, трактовка используемых дефиниций была уместна;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- аргументация мнения приведена достаточно полно;
- в процессе дискуссии допускались ошибки, заминки, которые обучающийся исправлял самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

На каждом семинарском занятии в процессе обсуждения проблематики рассматриваемых тем происходит оценка степени усвоения полученных теоретических знаний студентами по предыдущей теме. Работа студентов оценивается по пятибалльной системе оценивания и учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов предлагаются в разрезе каждой темы и распределяются на лекционном занятии, готовые доклады по результатам подготовки реферата сообщаются в соответствующие сроки, в соответствии с тематической принадлежностью реферата.

По окончании освоения каждого раздела дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде контрольной работы содержащей открытые вопросы или тестовые задания, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций по соответствующему разделу. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

По завершении изучения дисциплины «Теория организации» проводится экзамен. Экзамен является итогом всей работы студента по усвоению данной дисциплины.

Подготовка к экзамену — это самостоятельный вид учебного процесса, осуществляемый в соответствии с графиком (расписанием) экзаменов.

При заблаговременной подготовке к экзамену одним из способов освоения изучаемого материала является повторение пройденного, помогающее более глубоко познать материал, понять то, что было пропущено в процессе учебных занятий в течение семестра.

Подготовка к экзамену осуществляется на основании методических рекомендаций по дисциплине и списка вопросов изучаемой дисциплины, конспектов лекций, учебников и учебных пособий, научных статей, информации среды интернет.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент освоил более 50% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине.

Оценка «хорошо» выставляется в случае если студент освоил более 60% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную творческую работу (реферат, курсовую работу, проект, аналитическую записку, дизайн-проект и др.) и способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы.

Оценка «отлично» выставляется в случае если студент освоил более 70% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную курсовую работу и способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы. Кроме этого студент, претендующий на отличную оценку, должен продемонстрировать аналитическое, нестандартное мышление, креативность и находчивость в ответах на дополнительные, усложненные вопросы преподавателя в рамках изучаемой дисциплины.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» включает следующие формы:

- подготовка к семинарским занятиям;
- выполнения индивидуальных домашних заданий;
- поиск, подбор и обзор литературных источников по заданной тематике;
- аналитический (критический) обзор научных публикаций;
- презентация результатов исследования;
- подготовка к текущей и итоговой аттестации.

Вопросы, возникающие у студентов по выполнению запланированных заданий, решаются на консультациях, которые проводятся в соответствии с графиками, утвержденными кафедрой.

Все задания самостоятельной работы студентов делятся на обязательные и выборочные, выполняются в установленные сроки, с соответствующей максимальной оценкой и предусматривают определенные формы отчетности по их выполнению. Обязательные задания выполняются каждым без исключения студентом в процессе изучения дисциплины, выборочные задачи являются альтернативными.

Перечень заданий для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» приведены в карте самостоятельной работы студента.

Таблица пункта 9

Карта самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование темы	Перечень вопросов для СРС	Срок подготовки	Форма контроля
1	2	3	4	5
1.	Тема 1.1. Введение в деловые коммуникации. Научные проблемы современных деловых коммуникаций и перспективы их разрешения	<p>1. Сущность и основные понятия деловых коммуникаций.</p> <p>2. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.</p> <p>3. Типология деловых коммуникаций.</p> <p>4. Научные проблемы деловых коммуникаций.</p> <p>5. Коммуникации и корпоративная культура.</p> <p>6. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные аспекты делового взаимодействия как элемента продуктивной деятельности менеджера, который служит средством повышения его коммуникативной компетентности; - коммуникационные преграды. <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий деловых коммуникаций со</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		ссылками на источники определений терминов (не менее десяти). 3. Диагностировать коммуникационные стили, используемые вашим куратором (с примерами, подтверждающими использование того или иного стиля).		
2	Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	1. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях. 2. Личностные и ситуативные факторы влияния. 3. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации. 4. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию. 5. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации. 6. Транзакционный анализ Эрика Берна. <i>Выборочные задания:</i> 1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам: - Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру; - Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях. 2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 2 (не менее десяти). 3. Влияет ли эффективность коммуникаций в организации на социально-психологический климат. Приведите примеры когда эффективные коммуникации в вашей академической группе способствовали снижению конфликтности	В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
3	Тема 2.1. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации	1. Средства и каналы коммуникаций. 2. Электронные средства коммуникаций. 3. Модели и контекст коммуникации: модель общения Лезуелом, модель действия Шеннона и Уивера, модель противодействия с обратной связью Уилбура Шрамма, модель взаимодействия Карла Роджерса.	В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p>4. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Факторы определяющие выбор канала в процессе бизнес коммуникаций; - Онтологический аспект коммуникаций. <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		
4	<p>Тема 2.2. Имидж делового человека как важная составляющая эффективных коммуникаций в организации</p>	<p>1. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.</p> <p>2. Типология Макса Люшера. Типа поведения: красный, синий, зеленый, желтый.</p> <p>3. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.</p> <p>4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.</p> <p>5. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Пройти тест Люшера. Отчет и выводы на 2-ух страницах.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 4 (не менее десяти).</p> <p>Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	<p>В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>
5	<p>Тема 3.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать</p>	<p>1. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.</p> <p>2. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений.</p> <p>3. Деловая дискуссия. Культура</p>	<p>В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

		<p>проведения споры. Правило трех Т.</p> <p>4. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам: - Типология слушания; - Стратегии деловых переговоров.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 5 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	программы курса	
6	<p>Тема 3.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций</p>	<p>1. Принципы проведения эффективных совещаний.</p> <p>2. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.</p> <p>3. Собрание как форма коллективного общения.</p> <p>4. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам: - Проведение совещания: секреты эффективности ; - Организация защиты информации при проведении совещаний.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 6 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	<p>В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>
7	<p>Тема 4.1. Искусство публичного выступления</p>	<p>1. Доклад, как один из главных видов публичного выступления.</p> <p>2. Элементы и этапы процесса доклада.</p> <p>3. Препятствия уменьшающие качество доклада.</p> <p>4. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам: - Успешное публичное выступление;</p>	<p>В соответствии и с графиком изучения темы</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

		<p>- Как подготовить публичное выступление?</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		
8.	Тема 4.2. Невербальные деловые коммуникации	<p>1. Характеристика невербальных средств деловых коммуникаций.</p> <p>2. Факторы оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц.</p> <p>3. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.</p> <p>4. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.</p> <p>5. Визуальная поддержка устного выступления.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Невербальные преграды в организационных коммуникациях; - Роль жестов в общении. <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	В соответствии и с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
9.	Тема 4.3. Письменные коммуникации. Деловая переписка	<p>1. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.</p> <p>2. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.</p> <p>3. Советы при написании делового письма.</p> <p>4. Обязательные реквизиты писем.</p> <p>5. Общепринятые правила деловой переписки.</p> <p>6. Требования этикета деловой переписки.</p> <p>7. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p>	В соответствии и с графиком изучения темы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p>- Цели и задачи создания письменного стиля компании;</p> <p>- Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической</p>		
--	--	---	--	--

Каждый студент должен распечатать для себя карту самостоятельной работы, и по своему усмотрению определить с выборочным элементом самостоятельной работы, и в соответствии с установленными сроками отчитывается преподавателю по их выполнению.

После выполнения обязательных и выборочных заданий в установленные сроки студент отчитывается преподавателю, а полученная им оценка, по пятибалльной системе оценивания, учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Текущие консультации студентов по вопросам выполнения задания самостоятельной работы, а также подведение итогов по некоторым видам работ осуществляется во время плановых занятий.

Для рациональной организации самостоятельной работы студент должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время студентов охватывает часы, предназначенные для аудиторной (регламентированной) работы (лекции, семинарские занятия, консультации с преподавателем, научные конференции и олимпиады, сдачи экзамена) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям и экзамену, написанию контрольных работ и индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проведение групповых презентаций, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет).

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение самостоятельных научных исследований;
- подготовка аналитических записок, докладов, рефератов, презентаций;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- тестирование, проверка контрольных работ;
- заслушивание рефератов и презентаций;
- проверка творческих заданий.

Обработка лекционного материала является важной составляющей освоения материала курса, поскольку во время лекции формируются научные основы знаний, изучается теоретический и фактический материал, выделяются основные проблемы и вопросы тематического содержания курса. Для лучшего усвоения лекционного материала после лекции следует прочитать конспект, внести необходимые правки и определить основные аспекты.

Подготовка к семинарским занятиям предусматривает:

- изучение рекомендованных к теме литературных источников;
- поиск дополнительных источников информации;
- подготовку ответов на вопросы, выносимые на семинарские занятия;
- освоение новых терминов.

При подготовке к семинарским занятиям студент обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет словарь.

Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

Цель проведения занятия - подвести итоги самостоятельного освоения учебного материала, теоретических источников, тематических задач, а также закрепить знания и умения по курсу.

Задача проведения семинарского занятия - привитие навыков публичного выступления, умение логически, содержательно, аргументированно, убедительно выражать свои мысли, делать правильные выводы, связывать материал учебного курса с современными проблемами функционирования политических систем и форм государственного управления.

Залогом успешного проведения семинарского занятия является тщательная подготовка к нему и рациональное распределение времени. При этом следует учитывать, что на семинарском занятии оцениваются не только ответы на основные вопросы, но и другие формы работы студентов, в том числе основательные дополнения, сообщения участие в обсуждении выступлений, правильная постановка проблемных вопросов к докладчику, доклады, презентации и т.п.

Самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой, изучение и анализ законодательных и нормативных документов строится на основе работы с каталогами и конспектирования. Для рационального запоминания материала нужно подготовить небольшой конспект с изложением тезисов или основных мыслей или ссылок на конкретные страницы литературного источника, способствует быстрому нахождению нужного материала. При ксерокопировании журнальных статей следует подчеркивать основные мысли.

Индивидуальные задания и контрольные работы студенты выполняют самостоятельно на основе изучения специальной литературы.

Письменная контрольная работа является одной из форм самостоятельной работы студентов по изучению отдельных тем и вопросов учебного курса. Это важное средство проверки знаний студентов, может использоваться при текущем и итоговом контроле усвоения материала дисциплины.

Для самопроверки качества усвоения знаний студентам предлагаются тесты творческие задания. Результаты тестирования оцениваются преподавателем, обсуждаются на занятиях и учитываются при промежуточном и итоговом контроле.

Каждое задание самостоятельной работы оценивается по пятибалльной системе, образуя, таким образом, определенную сумму баллов за отдельный учебный раздел. В то же время набранное количество баллов за выполненную самостоятельную работу добавляется к общей сумме баллов итогового теста по каждому учебному модулю, индивидуальные работы студента, семестрового контроля знаний.

Критерии оценки тезисов доклада студента:

В критерии оценки знаний входит:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при обсуждении и аргументации проблемных вопросов;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Описание шкалы оценивания

Отметка «отлично» ставится, если:

- при аргументации ответа использован изученный материал, трактовка используемых дефиниций была уместна;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- аргументация мнения приведена достаточно полно;
- в процессе дискуссии допускались ошибки, заминки, которые обучающийся в исправлял самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- при изложении материал приведена неполная аргументации, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

Методические рекомендации к написанию реферата

Реферат (от лат. *referrer* - докладывать, сообщать) - краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Содержание реферата обычно включает в себя: - введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы; - основную часть, раскрывающую тему через выделение в ней 3-4 аспектов, которые надо сформулировать как отдельные пункты (главы); - заключение, где подводятся итоги проделанной автором работы; - список литературы, в котором должно быть не менее 8-10 наименований.

При написании реферата необходимо пользоваться учебниками, справочной литературой, а также обязательным является использование книг, статей из периодических изданий. Библиографический поиск следует начать со знакомства с литературой, рекомендованной к теме учебного курса, близкой к выбранной теме реферата. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц. Содержание основной части реферата предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В заключении излагаются выводы, сделанные студентом в соответствии с целями и задачами, заявленными в исследовании, а также в случае целесообразности, рекомендации, которые вытекают из предмета исследования и могут быть использованы в практике государственного управления.

Список использованных источников включает в себя реально использованную в ходе написания реферата литературу, Интернет-ресурсы и должен быть оформлен согласно правилам библиографического описания.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебные и лекционные аудитории.

Мультимедийное оборудование.

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, одобряются на заседаниях кафедр и утверждаются ректором университета, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 2017/2018 УЧЕБНЫЙ ГОД

Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

дисциплина

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)
ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)
УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата
Декан _____ факультета ___.____.20__
ФИО