Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карамышев Виктор Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.02.2025 16:01:17
Уникальный программный ключ:
a69eb4eda2529afde6957b019c031b0323b98d88

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по
учебно-методическому
обеспечению
_____Никитина Е.А.
(подпись, ФИО)

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»
(наименование дисциплины)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность (профиль, специализация) «Организация системы государственного и муниципального управления»

Форма обучения Очная

КУРСК – 2021

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность Организация системы государственного и муниципального управления и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, одобренного Ученым советом академии, протокол № 16 от «07» июля 2021 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность Организация системы государственного и муниципального управления на заседании кафедры филологии и юридической лингвистики «31» августа 2021 г., протокол № 1.

И.о. зав. кафедрой филологии
и юридической лингвистики _____ Герасимова А.М.

Разработчик программы
к. филол.н. _____ Разумова М.А.

Согласовано: на заседании кафедры государственного, муниципального управления и права протокол № 1 от «31» августа 2021 г.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права _____ Шаповалова Ю.П.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление на заседании государственного, муниципального управления и права «__» _____202__г., протокол №___.

Зав. кафедрой государственного,
муниципального управления и права

_____
(Ф.И.О. подпись)

1 Цели и задачи дисциплины. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями дисциплины «Деловые коммуникации» являются формирование у обучающихся толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах; обучение соблюдению норм служебной этики в своей профессиональной деятельности; применению в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологий, использованию государственных и муниципальных информационных систем; обеспечению взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

Основные задачи учебной дисциплины:

- сформировать толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах;
- обучить соблюдению норм служебной этики в своей профессиональной деятельности;
- обучить применению в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологий;
- раскрыть возможности использования государственных и муниципальных информационных систем;
- обучить способам установления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

1.2 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции)		Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижений
Код компетенции	Наименование компетенции		

УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Демонстрирует толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах	**Знать:** понятия толерантное отношение, люди с ограниченными возможностями здоровья; понятия конструктивное сотрудничество; понятия толерантное отношение и конструктивное сотрудничество в социальной и профессиональной сферах. **Уметь:** налаживать конструктивное сотрудничество; устанавливать конструктивное сотрудничество с людьми с ограниченными возможностями здоровья в социальной сфере; устанавливать конструктивное сотрудничество с людьми с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной сфере **Владеть:** навыками демонстрации толерантного отношения; навыками демонстрации толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья в социальной сфере; навыками демонстрации

			толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной сфере.
ОПК-1	Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	ОПК-1.3 Соблюдает нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности	**Знать:** понятие служебной этики; понятие нормы служебной этики; понятие нормы служебной этики и документы, их устанавливающие. **Уметь:** соблюдать нормы служебной этики; соблюдать нормы служебной этики в деятельности; соблюдать нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности. **Владеть:** навыками выстраивания профессиональной деятельности в соответствии с понятием служебной этики; навыками ведения профессиональной деятельности в соответствии с нормами служебной этики; навыками соблюдения норм служебной этики в своей профессиональной деятельности.
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии,	ОПК-5.1 Применяет в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные	**Знать:** понятие информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

	государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	технологии	виды информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; перечень, сущность и особенности использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. **Уметь:** применять информационно-коммуникационные технологии; применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; применять различные виды информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности в соответствии с необходимостью. **Владеть:** навыками использования информационно-коммуникационных технологий; навыками использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; навыками использования различными информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности в соответствии с

			необходимостью.
		ОПК-5.2 Использует государственные и муниципальные информационные системы	**Знать:** понятие информационные системы; понятие муниципальные информационные системы; понятие государственные информационные системы. **Уметь:** использовать информационные системы; использовать муниципальные информационные системы; использовать государственные информационные системы. **Владеть:** навыками использования информационные системы; навыками использования муниципальных информационных систем; навыками использования государственных информационных систем.
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.3 Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	**Знать:** понятие и виды взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации; формы взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями,

			институтами гражданского общества, средствами массовой информации; средства взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. **Уметь:** обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами; обеспечивать взаимодействие органов власти с коммерческими организациями; обеспечивать взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества и средствами массовой информации. **Владеть:** навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами; навыками обеспечения взаимодействия органов власти с коммерческими организациями; навыками обеспечения взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества и средствами массовой информации.

2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и изучается на 3 курсе в 5 семестре.

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

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36,3
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	не предусмотрены
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	71,7
Контроль (подготовка к экзамену)	не предусмотрен
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,3
в том числе:	
зачет	0,3
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

№	Наименование темы (раздела)	Вид деятельности			Формы текущего контроля	Формируемые компетенции
		Лекции, час.	Лаб., час.	Пр. час.		
1.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	4	–	4	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.	УК-9
2.	Служебная этика в профессиональной деятельности управленца	4	–	4	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной	ОПК-1

					работы.	
3.	Информационно-коммуникационные технологии в деловых коммуникациях.	2	–	2	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.	ОПК-5
4.	Государственные и муниципальные информационные системы в деловых коммуникациях.	2	–	2	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.	ОПК-5
5.	Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	4		4		ОПК-7
6.	Язык деловых коммуникаций.	2	–	2	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.	УК-9 ОПК-1 ОПК-5 ОПК-7
Итого		18	–	18		

Практические занятия

№	Наименование практической работы	Объем, час.
1.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	4
2.	Служебная этика в профессиональной деятельности управленца	4
3.	Информационно-коммуникационные технологии в деловых коммуникациях.	2
4.	Государственные и муниципальные информационные системы в деловых коммуникациях.	2
5.	Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	4
6.	Язык деловых коммуникаций.	2

Итого	18

5.Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой академии:

а) библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

б) имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

а) путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

б) путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

в) путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
- заданий для самостоятельной работы;
- тем рефератов и докладов;
- примерных тестовых заданий к зачету.

6. Образовательные технологии Практическая подготовка обучающихся. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Вид учебной деятельности (лекция, практическое занятие, лабораторное занятие)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	Лекция	Лекция-диалог	2

2.	Служебная этика в профессиональной деятельности управленца	Лекция	Лекция-диалог	2
	Итого			4

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

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

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Основы инклюзивного образования	Деловые коммуникации Производственная практика (тип - организационно-управленческая) Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и	

		взаимодействие с социально ориентированными НКО	
ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	Административное право Конституционное право Основы права Избирательное право Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры	Деловые коммуникации Гражданское право Трудовое право Теория государства и права Учебная практика (тип - ознакомительная практика) Система государственного и муниципального управления	Муниципальное право Этика государственной и муниципальной службы
ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Информационные технологии в управлении	Деловые коммуникации Учебная практика (тип - ознакомительная практика) Система государственного и муниципального управления Производственная практика (тип - организационно-управленческая)	Управление государственными и муниципальными закупками Связи с общественностью в органах власти
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского		Деловые коммуникации Учебная практика (тип - ознакомительная практика) Производственная практика (тип - организационно-управленческая) Принятие и исполнение государственных решений	Связи с общественностью в органах власти

общества, средствами массовой информации			

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций *(индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)*	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-9/основной ОПК-1/основной ОПК-5/основной ОПК-7/основной	УК-9.1 ОПК-1.3 ОПК-5.1 ОПК-5.3 ОПК-7.3	**Знать:** понятия толерантное отношение, люди с ограниченными возможностями здоровья; понятие служебной этики; понятие информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; понятие информационные системы; понятие и виды взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. **Уметь:** налаживать конструктивное сотрудничество; соблюдать нормы служебной этики;	**Знать:** понятие конструктивное сотрудничество; понятие нормы служебной этики; виды информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; понятие муниципальные информационные системы; формы взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. **Уметь:** устанавливать конструктивное сотрудничество с людьми с ограниченными возможностями	**Знать:** понятия толерантное отношение и конструктивное сотрудничество в социальной и профессиональной сферах; понятие нормы служебной этики и документы, их устанавливающие; перечень, сущность и особенности использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; понятие государственные информационные системы; средства взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой

		применять информационно-коммуникационные технологии; использовать информационные системы; обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами. **Владеть:** навыками демонстрации толерантного отношения; навыками выстраивания профессиональной деятельности в соответствии с понятием служебной этики; навыками использования информационно-коммуникационных технологий; навыками использования информационные системы; навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами.	здоровья в социальной сфере; соблюдать нормы служебной этики в деятельности; применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; использовать муниципальные информационные системы; обеспечивать взаимодействие органов власти с коммерческими организациями. **Владеть:** навыками демонстрации толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья в социальной сфере; навыками ведения профессиональной деятельности в соответствии с нормами служебной этики; навыками использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; навыками использования муниципальных информационных систем; навыками	информации. **Уметь:** устанавливать конструктивное сотрудничество с людьми с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной сфере; соблюдать нормы служебной этики в своей профессиональной деятельности; применять различные виды информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности в соответствии с необходимостью; использовать государственные информационные системы; обеспечивать взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества и средствами массовой информации. **Владеть:** навыками демонстрации толерантного отношения к людям с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной сфере навыками соблюдения норм служебной этики в своей

			обеспечения взаимодействия органов власти с коммерческими организациями.	профессиональной деятельности; навыками использования различными информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности в соответствии с необходимостью; навыками использования государственных информационных систем; навыками обеспечения взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества и средствами массовой информации.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки ЗУН и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	Тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства (наименование)
1.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	УК-9	Лекция, практическое занятие, СРС	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.
2.	Служебная этика в профессиональной деятельности управленца	ОПК-1	Лекция, практическое занятие, СРС	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.
3.	Информационно-коммуникационные технологии в деловых коммуникациях.	ОПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.
4.	Государственные и	ОПК-5	Лекция,	Собеседование.

	муниципальные информационные системы в деловых коммуникациях.		практическое занятие, СРС	Рефераты. Задания для самостоятельной работы.
5.	Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7	Лекция, практическое занятие, СРС	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.
6.	Язык деловых коммуникаций.	УК-9 ОПК-1 ОПК-5 ОПК-7	Лекция, практическое занятие, СРС	Собеседование. Рефераты. Задания для самостоятельной работы.

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Примерная тематика вопросов и тем для собеседования

1. Раскройте понятие и сущность термина «деловые коммуникации».
2. Виды деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.
3. В чем заключается толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья?
4. Что предполагает конструктивное сотрудничество в социальной и профессиональной сферах?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Составьте план работы по установлению конструктивного сотрудничества органа муниципальной власти с организацией инвалидов по зрению.

Задание 2.

Составьте план мероприятий по установлению конструктивного сотрудничества органа государственной власти с организацией инвалидов по слуху.

Задание 3.

Разработайте систему мероприятий по организации взаимодействия органа государственной власти с о средствами массовой информации.

Примерная тематика рефератов

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.

5. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания. Для проверки знаний используются вопросы в различных формах (закрытой, открытой, на установление правильной последовательности, на установление соответствия). Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированного задания (ситуационных, производственных или кейсового характера). Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Некоторые умения, навыки и компетенции прямо не отражены в формулировках задач, но они могут быть продемонстрированы обучающимися при их решении.

Типовые задания бланкового тестирования для промежуточной аттестации

Вариант 1

1. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:
а) социальная категоризация;
б) социальная идентификация;
в) социальная идентичность.
2. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:
а) простого воспроизводства
б) «иерархии эффектов»
в) реализации
3. Разрушение коммуникаций Винер назвал:
а) энтропией
б) антропией
в) интропией
4. Прямое деловое общение характеризуется:
а) ответными реакциями собеседников
б) общением в пределах видимости
в) непосредственным речевым контактом
5. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:
а) однополюсные

б) риторические
в) зеркальные

6. Вставьте недостающий термин

_____ - это вид общения. **направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели**

7. Вставьте недостающий термин

_____предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

8. Вставьте недостающий термин

_____ подход **заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника**

9. Вставьте недостающий термин

_____ - расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне.

10. Вставьте недостающий термин

Интерактивная сторона общения заключается в_____

11. Установите соответствие между формами деловых коммуникаций и их понятием

1. Деловой разговор	А) контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов
2. Деловые переговоры	Б) особая форма совещания, в котором участвует не менее двух сторон, и результат которого фиксируется в юридическом документе
3. Деловое совещание	В) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов

12. Соотнесите стили слушания с их характеристиками

1.Нерефлексивное слушание	А) человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника
2.Рефлексивное (активное) слушание	Б) человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного
3.Эмпатическое слушание	В) человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку

13. Установите соответствие групп коммуникативных барьеров с их видами

1.Личностные	А) барьеры индивидуальных различий, идеологические, негативный прошлый опыт общения, барьеры предвзятости, барьеры отрицательной установки

2.Культурные	Б) пространственные, временные, технические
3.Организационные	В) барьеры излишней централизации, барьеры излишней дифференциации, барьеры неопределенностиобязанностей и прав
4.Физические	Г) национальные, религиозные, этические, эстетические

14. Соотнесите формы коммуникации с их содержанием

1.Вербальные коммуникации (устные)	А) передача информации реализуется через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания
2.Вербальные коммуникации (письменные)	Б) сообщения, посланные с помощью несловесных действий (мимики, жестов, поз, взгляда, манер, голосовых вариаций и пр.)
3.Невербальные коммуникации	В) передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи

15. Соотнесите виды деловых коммуникаций по организационному признаку с их содержанием

1.Вертикальные коммуникации	А) направлены на координацию деятельности и обмен информацией между сотрудниками различных подразделений, находящихся на одном уровне иерархии
2.Горизонтальные коммуникации	Б) информация передается по вертикали, включают в себя нисходящие и восходящие. Нисходящие коммуникации направлены сверху вниз – от руководителя к подчиненным; восходящие коммуникации направлены снизу вверх – от подчиненных к руководителю
3.Диагональные коммуникации	В) осуществляются работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии

16.Восстановите последовательность информации в ее логической связи

А) Косвенным называется общение, в процессе которого информация достигает партнёра не напрямую, а через действия, направлявшиеся на предметы окружающей среды или других людей. Это означает, что следы нашей деятельности являются информативными для тех, кто потом их увидит или узнает о них от кого-либо. Например, мнение о компании, распространяющееся среди населения формируется не только за счет

прямого общения клиентов с руководством фирмы (что происходит нечасто). В основном впечатление об организации складывается на основе информации, полученной косвенным путем (рассказы других людей, внешний вид товара и его упаковки, содержание и эффектность рекламы и пр.)

Б) По направленности коммуникация может быть прямой косвенной.

В) Прямая коммуникация может быть непосредственной и опосредованной. Под прямой непосредственной коммуникацией понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных (неречевых) средств. Прямая непосредственная коммуникация характерна для межличностного общения и имеет различные сферы актуализации, начиная от обмена деловой информацией и кончая сугубо личной.

Г) Прямая опосредованная коммуникация – это «неполный» контакт, который осуществляется с помощью письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, сети Интернет и пр.), затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Д) Прямой называется коммуникация, при которой партнёры направляют свои действия конкретно друг на друга, воспринимая информацию «от первого лица».

Ответ_____

17.Восстановите правильную схему приватных презентаций

А) Приглашение к сотрудничеству, указание на каналы связи.1. Выбор и оценка потенциального покупателя, клиента (возраст, материальные возможности и т.п.).

Б) Общая характеристика презентуемой фирмы, её услуги, предоставляемые клиентам.

В) Выделение преимуществ своего товара.

Г) Анализ качества предлагаемого товара и сопоставление его с образцами конкурирующих фирм (эффективность, удобство, безопасность, универсальность, стоимость и др.).

Д) Нейтрализация сомнений и возражений покупателя, клиента.

Ответ_____

18. Восстановите последовательность действий при создании речи

А) Деление тезиса на смысловые части..

Б) Определение тезиса речи (и почему мы считаем, что это делается сознательно?)

В) Определение задачи речи (в чем оратор хочет убедить аудиторию?)

Г) Определение цели речи: убеждающая речь

Ответ_____

19. Определите правильную последовательность частей протокола совещания

1) Слушали.

2) Постановили.

3) Наименование.

4) Повестка дня.
5) Перечень присутствующих.
6) Подпись (председателя, секретаря).
7) Дата.
Ответ_____

20. Установите последовательность действий на коммуникативном этапе деловой беседы

1) Установление контакта
2) Совместный анализ проблемы
3) Принятие решений
4) Выяснение позиции собеседника
5) Изложение и обоснование позиции
Ответ_____

Вариант 2

1 Вербальное общение дополняется:

а) настроением коммуникатора;
б) экстралингвистическими элементами;
в) эзоповскими иносказаниями;
г) прямой речью.

2 Грамотности делового письма отвечают следующие пункты:

а) орфография, грамматика;
б) морфология, синтаксис;
в) правописание прописных (заглавных) букв;
г) пунктуация;
д) согласование в предложениях (стилистика).

3 Качества делового человека предполагают:

а) умение быть внимательным к окружающим и иметь приличный внешний вид;
б) соблюдать правила быть пунктуальным и любезным;
в) умение разбираться в людях на уровне специалиста;
г) соблюдать конфиденциальность, быть грамотным.

4 Современная философия не включает такие этические системы:

а) этику ценностей;
б) формальный и материальный комплекс ценностей;
в) социальную этику;
г) христианскую этику.

5 Переговоры системно охватывают:

а) переговоры руководителей;
б) все виды контактов между людьми;
в) многоплановые допереговорочные мероприятия;
г) обмен информацией, восприятие и понимание людей.

6 Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...

а)деловым
б)интимным
в)дружеским
г)официальным

7 В ситуации исповедального общения используется
… коммуникативный уровень
а)манипулятивный
б)императивный
в)формальный
г) гуманистический

8Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...
а)открытости
б)размышления
в) беспокойства и лжи
г)агрессии

9Вербальным средством коммуникации является ...
а) речь
б)почерк
в)интонация речи
г)дистанция общения

10У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются ...
а)включающими
б)исключающими
в)закрытыми
г)открытыми

11Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации
а) познавательной
б)суггестивной (внушающей)
в)экспрессивной
г)ритуальной

12Во фрагменте романа М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени»: «Оставь меня, - сказала она едва внятно...» - о подавленном состоянии княжны Мэри свидетельствует...
а)громкость речи, дикция

б)тембр голоса
в)паузы между словами
г)темп речи

13Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...
а)враждебность
б)восхищение Вами
в)желание закончить беседу
г)размышление над Вашим предложением

14К внутренним помехам слушания относится ...
а)слишком быстрый темп речи собеседника
б)недостаточная громкость речи собеседника
в)манеры собеседника, отвлекающие от слушания
г)привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

15Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня
а)коммуникации
б)гуманистического
в) манипулятивного
г)игрового
д)духовного

16Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству - все это признаки уровня коммуникации
а)императивного
б) формального
в)манипулятивного
гуманистического

17Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это ...
а)тембр голоса
б)паузы
в)дикция
г)темп речи

18Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой - это предполагаемый результат ... коммуникации
а) ритуальной

б)познавательной
в)экспрессивной
г)суггестивной (внушающей)

19Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является …
а)дерзость
б) неуверенность в себе
в)собранность
г)эгоизм

20Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...
а)логичность
б)выразительность
в)точность
г)уместность

7.4 Методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций

Для проведения промежуточной аттестации в форме **зачета** используется следующая методика оценивания ЗУН, характеризующих этапы формирования компетенций.

Зачет проводится в виде бланкового тестирования. Бланк состоит из 20 тестовых вопросов и компетентностно-ориентированного задания.

Каждый верный ответ на вопрос оценивается следующим образом:

- вопрос в закрытой форме –1 балл,
- вопрос в открытой форме – 1 балл,
- вопрос на установление правильной последовательности – 1 балл,
- вопрос на установление соответствия – 1 балл.

Максимальное количество баллов за ответы на тестовые вопросы – 20 баллов

Решение компетентностно-ориентированной задачи оценивается следующим образом:

Критерии оценки задания	Максимальный балл
Научно-теоретический уровень выполнения задания	1
Полнота решения задания	1
Степень самостоятельности в подходе к анализу задания, доказательность и убедительность	1
Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	1
Полнота и всесторонность выводов	1

Креативность в подходе к решению задания (наличие собственных взглядов на проблему, собственных вариантов решений)	1
Максимальное количество баллов	**6**

Соответствие баллов уровням сформированности компетенций и оценкам по 5-балльной шкале

Баллы	Уровень сформированности компетенций	Оценка по 5-балльной шкале
22-26	высокий	отлично
17-21	продвинутый	хорошо
12-16	пороговый	удовлетворительно
11 и менее	недостаточный	неудовлетворительно

8. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.— ЭБС «IPR

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 c. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/97408.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Шаповалова Н.Г. Основы теории коммуникации: начальный курс [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н.Г. Шаповалова, Е.В. Старостина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 81 c. — 978-5-4487-0210-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/74286.html

2. Головлева Е.Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2017. — 192 c. — 978-5-906912-92-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/74742.html

8.3 Другие учебно-методические материалы

1. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: Риор, 2018. - 312 с.

9. Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека: http://elibray.ru
2. Университетская информационная система «Россия»: http:/uisrussia.msu.ru

10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и выполнения самостоятельной работы.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развития исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: самостоятельное

изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку академии; учебно-методическую и материально-техническую базу учебных кабинетов и лабораторий; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности.

В процессе ***подготовки к промежуточной аттестации*** студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до начала промежуточной аттестации не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за грамотностью речи и правильностью употребляемых профессиональных терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к промежуточной аттестации необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11.Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение и информационные включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	
2.	Служебная этика в профессиональной деятельности управленца	Презентация «Служебная этика в профессиональной деятельности управленца»
3.	Информационно-коммуникационные технологии в деловых	

	коммуникациях.	
4.	Государственные и муниципальные информационные системы в деловых коммуникациях.	Видео-фильм «Собеседованеи при приеме на работу»
5.	Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	
6.	Язык деловых коммуникаций.	Презентация «Язык деловых коммуникаций»

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. MicrosoftWindows7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academik OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academik OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. http://www.akm.ru - Информационное агентство «АК&М»
2. http://www.kremlin.ru - Сайт Президента РФ

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс- договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса при реализации дисциплины используются оборудование и технические средства обучения:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
305009, г. Курск,	Рабочие места студентов: стулья, парты,

ул. Интернациональная, д. 6-б. Учебная аудитория № 27 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	лингафонные столы; Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная меловая доска, проектор ASER X112 H, экран для проектора. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: Политическая карта Российской Федерации; Государственный флаг Российской Федерации; Политическая карта мира; Карта языков Европы; Карта Великобритании; Государственный флаг Франции; Физическая карта Франции; Политическая карта Германии; Политическая карта Германии (постер); Государственный флаг Германии; Государственный флаг Великобритании; Физическая карта Великобритании; портреты знаменитых поэтов и писателей; информационные стенды: «Немецкий алфавит», «Французский алфавит».
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15 помещение для самостоятельной работы.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с

нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номер страницы, на которой внесено изменение	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения