

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.03.2023 20:43:23
Уникальный программный ключ:
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00bc

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК»**



Утверждаю:

Ректор

Бианкина А.О.

«_14_» апреля 2022 г.

Рабочая программа

дисциплины «Деловые коммуникации»

для направления подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**

направленность (профиль) «Муниципальное управление»

Уровень образования: **бакалавриат**

Квалификация выпускника: Бакалавр

Москва, 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» разработана

Рабочая программа учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1016, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление».

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	4
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения.....	5
3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения.....	6
3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	6
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	9
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	9
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	9
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	11
5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы..	13
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	22
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	22
6.1. Основная литература.....	22
6.2. Дополнительная литература.....	22
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	23
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	23
9. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий.....	24
9.1. Информационные технологии.....	24
9.2. Программное обеспечение.....	24
9.3. Информационно-справочные системы.....	24
10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине	25
11. Образовательные технологии.....	25

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в формировании у обучающихся представлений о современных концепциях построения и ведения коммуникаций с общественностью.

Курс может решать три основные задачи.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- освоить важнейшие тенденции развития мирового PR;
- изучить основные тенденции развития мирового PR;
- овладеть методами и технологиями связей с общественностью в бизнесе и в политике.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом базовой части Блока 1 ОПОП ВО.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-4, ПК-7.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах). УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах). УК-4.3. Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов). УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах). УК-4.5. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и

		иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.
ПК-7.	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления, а также осуществления межличностного взаимодействия.	<p>ПК-7.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на иностранном(ых) языке(ах) для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления)</p> <p>ПК-7.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в сфере государственного и муниципального управления на иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>ПК-7.3. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.</p>

2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет **6** зачетных единиц.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	8
Аудиторные учебные занятия, всего	98		
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	40	24	16
Практические занятия (с использованием деловых игр)	58	32	26
Самостоятельная работа обучающихся, всего	105	84	21
В том числе:			
Самоподготовка	55	30	25
Рефераты/доклады	25	15	10
Тестирование	25	15	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины з.е./ч	216	144	72

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	8
Аудиторные учебные занятия, всего	82		
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	30	18	12
Практические занятия (с использованием деловых игр)	52	28	24

Самостоятельная работа обучающихся, всего	121	94	27
В том числе:			
Самоподготовка	61	41	20
Рефераты/доклады	30	20	10
Тестирование	30	20	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины з.е./ч	216	144	72

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	8
Аудиторные учебные занятия, всего	30		
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	12	8	4
Практические занятия (с использованием деловых игр)	18	12	6
Самостоятельная работа обучающихся, всего	173	120	53
В том числе:			
Самоподготовка	93	63	30
Рефераты/доклады	40	30	10
Тестирование	40	30	10
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины з.е./ч	216	144	72

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 98 ч.

Объем самостоятельной работы – 105 ч.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
7 семестр										
1	Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»	48	28	24	8	16	+	+		

2	Тема 2. Типология деловых коммуникации	48	28	24	8	16	+	+		
3	Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	48	28	24	8	16	+	+		
Итого по 7 семестру		144	84	56	24	32			4	
8 семестр										
4	Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	24	7	16	6	10	+	+		
5	Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.	24	7	13	5	8	+	+		
6	Тема 6. Специфика делового общения.	24	7	13	5	8	+	+		
Итого по 8 семестру		72	21	42	16	26				9
ВСЕГО ЧАСОВ		216	105	98	40	58			4	9

3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 82 ч.

Объем самостоятельной работы – 121 ч.

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
7 семестр										
1	Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»	48	34	16	6	10	+	+		
2	Тема 2. Типология деловых коммуникации	48	30	15	6	9	+	+		
3	Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	48	30	15	6	9	+	+		
Итого по 7 семестру		144	94	46	18	28			4	

8 семестр										
4	Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	24	9	12	4	8	+	+		
5	Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.	24	9	12	4	8	+	+		
6	Тема 6. Специфика делового общения.	24	9	12	4	8	+	+		
Итого по 8 семестру		72	27	36	12	24				9
ВСЕГО ЧАСОВ		216	121	82	30	52			4	9

3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 30 ч.

Объем самостоятельной работы –173 ч.

Заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
7 семестр										
1	Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»	48	40	8	4	4	+	+		
2	Тема 2. Типология деловых коммуникации	48	40	6	2	4	+	+		
3	Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	48	40	6	2	4	+	+		
Итого по 7 семестру		144	120	20	8	12			4	
8 семестр										
4	Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	24	19	4	2	2	+	+		
5	Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.	24	17	3	1	2	+	+		
6	Тема 6. Специфика	24	17	3	1	2	+	+		

делового общения.									
Итого по 8 семестру	72	53	10	4	6				9
ВСЕГО ЧАСОВ	216	173	30	12	18			4	9

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины

Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Основопологающие принципы, этические нормы. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. Коммуникации в организациях

Вопросы для самоподготовки

1. Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Основы коммуникативной компетентности специалиста.
3. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций.
4. Коммуникации в организациях

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 2. Типология деловых коммуникации

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины

Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Вопросы для самоподготовки

1. Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций.
2. Различие деловой и личной коммуникации.
3. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.
4. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины

Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.

Вопросы для самоподготовки

1. Принципы деловой коммуникации.
2. Правила деловой коммуникации.
3. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины

Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

Вопросы для самоподготовки

1. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций.
2. Индивидуальный уровень организационного поведения;
3. Исследование коммуникативной компетентности;
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении;

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.

Содержание понятий "воздействие" и "влияние". Цели и виды влияния. Конкретные способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие; феномен контрсуггестии. Убеждение. Внушение. Подражание. Просьбы. Принуждения.

Вопросы для самоподготовки

1. Способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие.
2. Феномен контрсуггестии.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 6. Специфика делового общения.

Деловые переговоры Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Критерии эффективности делового общения. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Закономерности выстраивания деловых переговоров как взаимодействия партнёров. Тактические приемы в переговорах. Способы защиты. Компетентность в деловом общении и способы её развития. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Вопросы для самоподготовки

1. Параметры конструктивного общения: неценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств.
2. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.
3. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет (7 семестр) и экзамен (8 семестр), которые проводятся в устной форме.

5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Компоненты компетенции, степень их освоения	Индикаторы достижения профессиональных компетенций	Результаты обучения
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	<p>УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.3. Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).</p> <p>УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых)</p>	<p>Знать: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>Уметь: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>Владеть: системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).</p>

			языке(ах). УК-4.5. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и	
ПК-7.	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления, а также осуществления межличностного взаимодействия.	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	ПК-7.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на иностранном(ых) языке(ах) для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления) ПК-7.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в сфере государственного и муниципального управления на иностранном(ых) языке(ах). ПК-7.3. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.	Знать: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах) Уметь: языковые средства для достижения профессиональных целей в сфере государственного и муниципального управления на иностранном(ых) языке(ах). Владеть: навыками межличностного и межкультурного общения.

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

Код компетенции	Этапы формирования компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность	Показатель оценивания компетенции
-----------------	--------------------------------	--	-----------------------------------

		компетенции*	
УК-4 ПК-7	<p>Этап формирования знаниевой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции)</p> <p>Лекционные и практические занятия по темам</p> <p>Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»</p> <p>Тема 2. Типология деловых коммуникации</p> <p>Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций</p> <p>Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации</p>	<p>Реферат*</p> <p>Доклад*</p> <p>Тестирование*</p> <p>Зачет*</p> <p>Экзамен*</p>	<p>А) полностью сформирована - 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована - 3-4 балла</p> <p>С) не сформирована- 2 и менее баллов</p>

***Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенции:**

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата.

Критерии оценки реферата: 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а)

оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. **Критерии оценки доклада:** соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношение слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

Тестирование – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. **Критерии оценки:** от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий – хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

Зачет – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

Экзамен – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

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

Текущая аттестация:

Темы докладов/ рефератов:

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.

2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипуляторное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
22. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
23. Основные отличия общения от предметной деятельности.
24. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
25. Подход к общению как к творческой деятельности.
26. Критерия выделения этапов общения.
27. Объективные критерии классификации видов общения.
28. Социально-психологические критерии выделения видов общения
29. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
30. Социальные способности личности и деловое общение.
31. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
32. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
33. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
34. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
35. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

Тестирование по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

Примерные задания

Инструкция: внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

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

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

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

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

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

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопрос 12. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

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

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

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

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

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

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

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

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

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

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

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

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

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует; 14
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

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

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

Вопрос 20. Деловая беседа...

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

Вопрос 21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

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

Вопрос 22. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

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

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

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

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

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

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

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

Вопрос 26. Какова цель реалистического конфликта?

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

1. только a);
2. только b);
3. только c);
4. a) и b);

5. а) и с).

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

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

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

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

Вопрос 29. Психологи считают, что конфликты -

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопрос 37. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

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

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

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

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

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

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

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

Вопрос 41. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России; 18
5. в странах Средней Азии;

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

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

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

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

Вопрос 44. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

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

Вопрос 45. Деловая беседа может...

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

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

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

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

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

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

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете; 19
3. секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 49. При личном знакомстве визитная карточка –

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

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

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

Перечень вопросов для промежуточной аттестации на зачете (7 семестр):

1. Актуальные проблемы делового общения.
2. Функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Характеристика уровней общения.
5. Характеристика диалогического, монологического общения.
6. Общение как деятельность.
7. Общение как коммуникация.
8. Массовая коммуникация, ее специфика.
9. Трудности и барьеры коммуникации.
10. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная

коммуникация.

11. Невербальная коммуникация, ее виды.
12. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
13. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта
14. Структура и характеристика межличностного взаимодействия.
15. Общение как социальная перцепция.
16. Основные направления исследования социальной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
20. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
21. Межличностная аттракция, её виды.
22. Деловые коммуникации и его специфика.
23. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
25. Деловые коммуникации в экономической деятельности.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации на экзамене (8 семестр):

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.

30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

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

Ответы обучающегося на зачете оцениваются каждым педагогическим работником по варианту зачтено/незачтено.

Критерии оценки ответа на вопросы зачета:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Ответы обучающегося на экзамене оцениваются каждым педагогическим работником по 5-балльной шкале.

Критерии оценки ответа на вопросы экзамена:

5 баллов – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

4 балла – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

3 балла – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

2 балла – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

6.1. Основная литература.

1. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

6.2. Дополнительная литература

2. Щербакова, И.В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И.В. Щербакова, М.В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

3. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие : [16+] / В.Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы необходимые для освоения учебной дисциплины

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ

2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)

3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека

4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека

5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)

6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»

7. <https://uisrussia.msu.ru> - университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в аудитории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету и экзамену.

К зачету и экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

При подготовке к зачету и экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета и экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры
2. Доступ к интернет
3. Проектор

9.2. Программное обеспечение

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice
5. Impress
6. ZOOM (открытый доступ)
7. «Скайп» (открытый доступ)

9.3. Информационные справочные системы

1. Университетская информационная система РОССИЯ - <http://www.cir.ru/>
2. Информационно – образовательные ресурсы: ucbeba.edupedia.ru
3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Помещения для самостоятельной работы студентов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» предусматривает использование в учебном процессе активных форм проведения учебных занятий в форме, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК»**

Утверждаю:
Ректор
Бианкина А.О.

«_14_» апреля 2022 г.

Рабочая программа

дисциплины «Деловые коммуникации»

для направления подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**
направленность (профиль) «Муниципальное управление»

Уровень образования: **бакалавриат**
Квалификация выпускника: **Бакалавр**

Москва, 2022 г.

