Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Московский областной филиал

Факультет государственного управления и права
(наименование структурного подразделения (института/факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Московского областного филиала
РАНХиГС

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Государственная и муниципальная служба (с углубленным изучением иностранных языков)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.20 Деловые коммуникации
(код и наименование РПД)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очная
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Аросенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор-составитель:
доктор философских наук, профессор кафедры ЮНЕСКО Н.Е. Судакова

Заведующий выпускающей кафедрой
доктор юридических наук, профессор с возложением обязанностей заведующего кафедрой государственного и муниципального управления В.К. Ботнев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы....4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 5
3. Содержание и структура дисциплины....5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и 8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....25
6.1. Основная литература:....26
6.2. Дополнительная литература:....26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы....27
6.4. Интернет-ресурсы.....27
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....27

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

1.1. Дисциплина Б1.О.20 Деловые коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенции**	**Наименование этапа освоения компетенции**
УК ОС-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке(ах)	УК ОС-4.2.2	Соблюдает требования к языку и форме делового общения, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке
ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	ОПК-6.2.3	Демонстрирует способность к деловой коммуникации в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд на основе общих принципов и правил делового общения

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

Квалификационные требования[1]/ Задачи профессиональной деятельности [2]	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Коммуникативные умения Командное взаимодействие	УК ОС-4.2	**на уровне знаний:** знать основные принципы и правила делового общения в устной и письменной формах **на уровне умений:** различать особенности языка служебного документа. **на уровне навыков:** использовать навыки устной деловой речи, делового общения в системе коммуникаций.

[1] https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71755218/#2220

2 Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

	ОПК-6.2	**на уровне знаний:** знать основные принципы и правила делового общения в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд **на уровне умений:** выделять особенности языка служебного документа в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд **на уровне навыков:** использовать навыки делового общения в системе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

очная форма обучения:

- лекции – 16 а.ч. (12 астр. ч.),
- практические занятия – 16 а.ч. (12 астр. ч.),
- самостоятельная работа – 40 а.ч. (30 астр. ч.).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б.1.О.20 Деловые коммуникации относится к дисциплинам базовой части и в соответствии с учебным планом осваивается во 2 семестре очной и очно-заочной форм обучения и на 2 курсе заочной формы обучения.

Для освоения дисциплины Б.1.О.20 «Деловые коммуникации» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов: Б1.О.06 Иностранный язык (1-4 семестр очной и очно-заочной форм обучения), Б1.О.07 Русский язык и культура речи (1 семестр очной и очно-заочной форм обучения), Б1.О.13 Теория управления (1 семестр очной и очно-заочной форм обучения), Б1.О.10 Экономическая теория (1-2 семестр очной и очно-заочной форм обучения). Является основой для изучения Б1.О.18 Управление человеческими ресурсами (6 семестр очной и очно-заочной форм обучения).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3. 1 Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и и/или разделов	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ЭО, ДОТ	ЛР/ ЭО, ДОТ	ПЗ/ ЭО, ДОТ	КСР	
Очная форма обучения							

№ п/п	Наименование тем и и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ	ЛР/ ЭО, ДОТ	ПЗ/ ЭО, ДОТ	КСР		
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	**9**	2		2		5	**О, Э**
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	**9**	2		2		5	**О**
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	**10**	2		2		6	**О, Т**
Тема 4	Деловые переговоры	**10**	2		2		6	**О, К-З**
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	**10**	2		2		6	**О, Д**
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	**8**	2		2		4	**О, Д**
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	**8**	2		2		4	**О, К-З**
Тема 8	Этика деловой коммуникации	**8**	2		2		4	**О, Т**
Промежуточная аттестация								**Зачет**
	Всего:	**72**	16		16		40	

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тест (Т), диспут (Д), кейс-задачи (К-З), эссе (Э)

3. 2 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в теорию коммуникации

Коммуникация как объект исследования современной науки. Многообразие точек зрения на проблему коммуникации. Типы значений коммуникации. Общее представление об уровнях, формах и видах коммуникации. Коммуникология как наука о коммуникационных процессах (по И.П. Яковлеву). Предмет коммуникологии. Субъекты коммуникации. Усложнение человеческих связей и отношений. Рост взаимодействий в экономической, политической, социальной сфере. Становление новой коммуникативной культуры: инновационные технологии как основа взаимодействия. Профессионализм

специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность. Содержание и особенности делового и неделового общения.

Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация как процесс информационного воздействия. Специфика делового общения в современных условиях. Предмет, содержание и цель деловой коммуникации. Регламент деловых коммуникаций и его зависимость от культурных особенностей, целей и задач воздействия. Функционально-ролевой характер деловых коммуникаций. Виды и функции деловой коммуникации. Внешние и внутренние виды деловой коммуникации, вертикальные и горизонтальные, нисходящие и восходящие, их особенности и взаимосвязи. Особенности коммуникации на государственной гражданской службе. Общие представления о формах деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Модели коммуникации Г.Д. Лассуэлла, К. Шеннона - У. Уивера, М.Х. Мескона - М. Альберта - Ф. Хедоури.

Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений

Стратегия устных коммуникаций на государственной гражданской службе. Правила деловой риторики на государственной гражданской службе. Побуждение и констатация как два вида коммуникативного воздействия. Технологические особенности кадровых бесед (в сфере государственной гражданской службы). Специфика коммуникативного воздействия: приём на работу и увольнение (общие правила).

Технологии публичных выступлений: виды и жанры. Деловая риторика: основные правила успеха. Структура публичного выступления. Правила подготовки выступлений. Оценка обстановки и состава слушателей. Обратная связь: функции, типы, правила и способы получения. Ответы на вопросы. Анализ поведения оратора. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией.

Тема 4. Деловые переговоры

Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения. Виды переговоров. Переговоры через посредников. Национальные особенности ведения переговоров. Функции и этапы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров. Дистрибутивная стратегия ведения переговоров («разделение пирога»): примеры тактики, жёсткие и мягкие, недостатки. Интегративная стратегия ведения переговоров («победа-победа», «расширение пирога»): примеры тактики, трудности реализации. Типы вопросов. Договор о возможных направлениях сотрудничества. Разработка «постконтрактных» соглашений: механизмы защиты договорённостей. Принципы эффективного ведения переговоров.

Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации

Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Универсальные слагаемые имиджа. Классификация имиджа (по М.А. Беляевой и В.А. Самковой). Функции имиджа. Деловая репутация. Субъекты имиджирования. Персональный имиджмейкинг. Атрибуты и факторы делового имиджа: внешние, внутренние, зависимые от воспринимающих. Значение делового имиджа. Формирование имиджа: стратегия и тактика. Эскиз имиджа. Этапы имиджмейкинга. Средовые особенности имиджа. Контекст деятельности. Создание информирующего сообщения: сущность самопрезентации, её стратегия, техники, цели (по И. Джонсону и Т. Питтману) и саморефлексия. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.

Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация

Спор как сложная разновидность диалога, как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Основные формы: дискуссия, полемика, диспут и дебаты. Участники спора: оппонент и пропонент. 4 ситуации аргументации (по А.А.Ивину). 7 вариантов протекания спора (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Признаки спора. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные. Виды споров (по С.И. Поварнину). Споры по способам проведения. Стратегия и тактика делового спора. Эффективная тактика пропонента. Эффективная тактика оппонента. Рекомендации по ведению спора. Техника убеждения делового партнёра (по А. Петренко). Приёмы аргументации в споре (по И.М. Дзялошинскому и М.А. Пильгуну). Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора: основные принципы дискутивно-полемической коммуникации.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия).

Специфика современной жизни: цифровое коммуникативное пространство. Аудитория СМИ и интернет-коммуникантов: особенности современного взаимодействия. Психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио-, теле- и интернет вещания. Правила, обеспечивающие минимальный уровень психологической защиты потребителей от манипуляционного воздействия (Е.Е. Прониной). Специфика радио-, теле- и интернет-интервью как разновидностей деловой беседы. Этика интервью и её составляющие. Цели, подготовка и проведение пресс-конференции. Специфика планирования и правила проведения вебинаров. Этика цифровой коммуникации. Новые возможности цифровой коммуникации и их использование в сфере государственной гражданской службы.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Основные принципы этики деловых отношений. Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика: принципы. Двенадцать принципов ведения дела в России: принципы личности и принципы профессионала, принципы гражданина России и принципы гражданина Земли. Служебная этика руководителя. Методы достижения авторитета. Корпоративная этика и принятие решений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления. Основные правила адекватной критики в деловой коммуникации (по А. Петренко). Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения. Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.20 Деловые коммуникации используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы

		текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в теорию коммуникации	опрос
Тема 2	Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации	опрос
Тема 3	Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений	опрос, тестирование
Тема 4	Деловые переговоры	опрос, кейс-задачи
Тема 5	Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	опрос, диспут
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	опрос, диспут
Тема 7	Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)	опрос, кейс-задачи
Тема 8	Этика деловой коммуникации	опрос, тестирование

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устных ответов на вопросы и решения типовых заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- опрос- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, оценивается в соответствии с правовыми и нормативными актами в сфере государственной гражданской и муниципальной службы. Преподаватель учитывает степень осведомлённости студента, а также актуальность используемых источников.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе пяти-бальной системе.

Алгоритм формирования оценки таков:

• вес инициативности W = 0,1;

• вес актуальности W = 0,3;

• вес убедительности W = 0,4;

• вес наличия примеров W = 0,2.

Результирующая оценка в пятибалльной шкале (Орез) есть сумма четырёх оценок за инициативность (Ои.), актуальность (Оа), убедительность (Оу), наличия примеров (Оп):

Орез = (Wи х Ои) + (Wа х Оа) + (Wу х О у) + (Wп х Оп);

Оценка зачитывается, если студент набрал не менее 30 % баллов (Орез ≥ 3).

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30 % из 100 % (или 30 баллов из 100) соответственно 3 (30 %-50 %), 4 (51 %-80 %), 5 (81 %-100 %) - оценка имеет вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

- диспут- выступление с докладами по вопросам к опросам (дискуссиям),

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70 % из 100 % (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий,

активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, защита реферата.

- тестирование – из трёх вариантов ответа – один правильный.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе пяти-бальной системе.

Алгоритм формирования оценки таков:

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой в соответствии с количеством верных ответов системы: 30 % из 100 % (или 30 баллов из 100) соответственно 3 (30 %-50 %), 4 (51 %-80 %), 5 (81 %-100 %) - оценка имеет вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Вопросы для подготовки к опросам и диспутам

Тема 1. Введение в теорию коммуникации

Вопросы для опроса:

1. Дайте определение коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чём специфика коммуникативной компетентности специалиста в сфере государственного управления?
3. Сформулируйте особенности делового и неделового общения.
4. Раскройте социально-психологические аспекты коммуникации.
5. Чем объясняется существенный рост внутренней мотивации к самосовершенствованию современных специалистов в сфере управления?

Примерная тема эссе: «Роль коммуникации в жизни человека».

Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации

Вопросы для опроса:

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
2. От чего зависит успешность деловой беседы?
3. Приведите характеристику вербальных средств коммуникации.
4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Что относится к невербальной коммуникации? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?
6. Назовите особенности подготовки и проведения разговора по телефону.
7. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового электронного этикета.

Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений

Вопросы для опроса:

1. Раскройте технологию кадровых бесед.
2. В чём специфика собеседования при приёме на работу?
3. Как адекватно провести процедуру увольнения?
4. Какова структура публичной речи?
5. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
6. Раскройте понятие «ораторский стиль»
7. В чём особенности аргументирующей речи?
8. Как захватить внимание аудитории?

9. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.

Примерный тест:

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

1) интеллектуального и делового

2) эмоционального и культурного

3) эмоционального и интеллектуального

4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

1) вербальных и устных

2) вербальных и невербальных

3) письменных и невербальных

4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

1) устных и письменных

2) слов и жестов

3) жестов и мимики

4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка

1) языка тела и слов

2) языка телодвижений и письменной речи

3) устной речи и ее параметров

4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Эффективные коммуникации в организации важны

1) только для систем управления

2) для управленческих и производственных систем

3) для всей организации в целом

4) только для отдельных структур организации

6. Деловая коммуникация производна от

1) целей деятельности;

2) личных особенностей участников взаимодействия;

3) мотивированности субъектов коммуникации;

4) общественной позиции граждан

7. Руководитель сообщил подчинённым режим работы в период карантина. Это пример коммуникации:

1) восходящей;

2) нисходящей;

3) горизонтальной;

4) интерактивной.

8. Среди вертикальных коммуникаций различают:

1) восходящие и деструктивные;

2) восходящие и нисходящие;

3) нисходящие и конструктивные;

4) восходящие и конструктивные.

9. Согласно модели коммуникации К. Шеннона-У. Уивера, лицо декодирующее информацию является:

1) отправителем (передатчиком);

2) адресатом (получателем);

3) директором (управляющим);

4) аналитиком.

10. Правило: всегда выполнять распоряжения, поступающие по нисходящим каналам – это:

1) принцип эффективной коммуникации в малой группе;
2) основа любого коммуникативного взаимодействия;
3) основа формальных коммуникаций;
4) основа невербальной коммуникации.

Тема 4. Деловые переговоры

Вопросы для опроса:

1.Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.

2.Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.

3.Стратегии ведения переговоров.

Примерная кейс-задача:

Основная часть - проблема: Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно…»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

Заключительный этап. Подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации

Вопросы для опроса:

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

Вопросы для диспута:

1. Имидж государственного служащего, так ли необходимо его формировать?
2. Может ли имидж одного государственного деятеля изменить мнение о государственной службе как виде деятельности в целом?
3. Как можно трактовать слоган «имидж ничто, жажда всё» применительно к деловому человеку?

Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
2. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
3. В чем заключается культура и этика спора?
4. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
5. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

Вопросы для диспута:

1. Можно ли говорить об этике спора применительно к современным телевизионным шоу? Зачем участники этих передач стараются перекричать друг друга?
2. Действительно ли важна культура спора, ведь существуют политики, которые даже в предвыборной полемике пренебрегают правилами этики?
3. Конфликт руководителя и подчиненного обязательно приведёт к увольнению? Нужно ли спорить с руководителем, отстаивая своё мнение?

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)

Вопросы для опроса:

1. В чём специфика современной коммуникации?
2. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
3. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеоинформации в пространстве радио, теле и интернет вещания.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
6. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

Примерная кейс-задача:

Вводная часть: «Руководитель муниципального образования принимает участие в собрании депутатов муниципального собрания. На повестке дня проблемы капитального

ремонта: качество материалов и проведённых работ, ресурсы муниципалитетов, жалобы жителей».

Основная часть – проблема: «На мероприятии присутствуют жители муниципального округа: кто-то положительно относятся к капительному ремонту, но жалуется на качество материалов и работ, кто-то требует не трогать их жильё, в котором уже сделан ремонт. Дискуссия имеет острый характер. На собрании присутствуют журналисты, которые сразу же после окончания попросили Вас ответить на несколько вопросов. У Вас есть два варианта действий: ответить на провокационные вопросы сразу или, успокоив участников собрания, пригласить их на беседу позже. Какое решение наиболее оптимально в данной ситуации? Обоснуйте различные способы решения данной задачи».

Ролевая игра к данной кейс-задаче:

1 этап. Один из студентов выступает в роли руководителя муниципального образования, высказывая свою позицию, остальные студенты формулируют своё мнение о его решении.

2 этап. Студенты делятся на группы: одна группа формулирует вопросы (жителей, журналистов), вторая группа - помогают руководителю принять решение. Требуется рассмотреть максимальное количество возможных вопросов и ответов на них.

Заключительный этап. Всеобщее обсуждение адекватности выбранных вариантов решения данного кейса.

Тема 8. Этика деловой коммуникации

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
2. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
3. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.
4. В чём сущность служебной этики руководителя?
5. Что такое корпоративная этика?
6. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
7. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?
8. Раскройте понятие конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его урегулирования.

Примерный тест:

1. Имидж это:

1) упрощенный образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей

2) представление индивида о себе, сопряженное с его отношением к себе или к отдельным своим качествам

3) целостный образ, общее впечатление, которое производит человек на окружающих

4) стиль речи или поведения человека

5) схематизированное, эмоционально окрашенное представление о человеке окружающих

2. Те, относительно кого складывается имидж, это:

1) Реципиенты

2) Отправители

3) Носители имиджа

4) Получатели

5) Индукторы

3. Установите соответствие:

1) Когда одна из сторон дискуссии стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным, путём, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

2) Когда одна из сторон дискуссии, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не ради истины, а для того чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные цели, то мы можем сделать вывод о:

-авторитарном характере спора;

- демагогическом характере спора;

-софическом характере спора.

4. Установите соответствие:

1) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не только ради истины, но ради своих практических целей, которые скрыты от собеседника, то мы можем сделать вывод о:

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

2) Когда одна их сторон дискуссии, не настаивая на своём подходе к решению проблемы с использованием методов убеждения, интуиции и здравого смысла постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, то мы можем сделать вывод о:

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах в позиции своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить своё решение, то мы можем сделать вывод о

-критикующему характере спора;

-эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

5. Осуществите соответствие видов спора и их характеристик

1) В этом виде спора значимость тезиса определяется его востребованностью обеими сторонами коммуникации, где противники практически всегда равны друг другу и выступают за действенность, чистоту и безукоризненность аргументации:

-спор ради победы;

-спор ради истины;

-спор ради убеждения.

2) Этот вид спора может иметь бескорыстный характер, поскольку существует необходимость убеждение противника в наиболее значимой для самого себя позиции, а может быть направлен на достижение какой-либо цели, обусловленной полезностью:

-спор ради победы;

-спор ради истины;

-спор ради убеждения.

3) В этом споре применяется весь арсенал доступных средств убеждения в том числе провокационного характера, позволяя коммуникантам проявить всё своё ораторском мастерство, где равный статус противников не является обязательным:

-спор ради победы;

-спор ради истины;

-спор ради убеждения.

6. Осуществите соответствие

1) Стратегия спора, нацеленная на победу независимо от способов её достижения, носит название:

-конструктивная;

-претенциозная;

-конфликтная.

2) Стратегия спора, выводящая на первый план предмет дискуссии и способствующая изложению участниками своих доводов в корректном ключе носит название:

-конструктивная;

-претенциозная;

-конфликтная.

7. Вопросы "У Вас действительно достаточно средств, чтобы воспользоваться моим предложением?", "Может показать Вам что-то подешевле?" носят характер

1) провокационный;

2) подтверждённый;

3) риторический;

4) однополюсный.

5) альтернативный.

8. Создание побочных эффектов, в том числе видимости стремления к сотрудничеству, это функция деловых переговоров

1) контролирующая;

2) пропагандистская;

3) маскировочная;

4) информационная;

5) коммуникативная.

9. Постепенное подведение партнёра к полному согласию с вами путём получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях, называется методом

1) двусторонней аргументации;

2) Салями

3) перелицовки

4) интервью

10. Постепенное подведение партнёра к противоположным выводам путём поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним называется методом

1) двусторонней аргументации

2) Салями

3) перелицовки

4) интервью

Темы эссе

1) Роль коммуникации в Вашей жизни.
2) Раскройте Ваше видение соотношения понятий «общение» и «коммуникация».
3) Выразите личное отношение к электронным возможностям коммуникации: опишите их плюсы и минусы.

4) В чём Вы видите коммуникативную компетентность государственного гражданского служащего?
5) Чего больше в искусстве коммуникации: врождённых способностей или приобретённых навыков?
6) Есть ли у Вас опыт межкультурной коммуникации? Опишите основные проблемы, с которыми Вы столкнулись и способы их решения.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенции**	**Наименование этапа освоения компетенции**
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2	Соблюдает требования к языку и форме делового общения, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке
ОПК-6	Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	ОПК-6.2	Демонстрирует способность к деловой коммуникации в процессе управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд на основе общих принципов и правил делового общения

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Коммуникация как объект современной науки.
2. Коммуникология как наука, её предмет и основные проблемы.
3. Специфика деловой коммуникации.
4. Социальные основы деловой коммуникации.
4. Сущностные составляющие коммуникативной компетентности.
5. Субъекты деловой коммуникации и их ролевые функции.
6.Значение коммуникативной компетентности на государственной гражданской службе.
7.Основные виды деловой коммуникации и их характеристика.
8.Формы деловой коммуникации на государственной гражданской службе.
9. Сущность внутренних деловых коммуникаций.
10.Специфика внешних деловых коммуникаций.

11.Деловые коммуникации в организации: вертикальные и горизонтальные взаимодействия.

12. Коммуникативные барьеры в процессе взаимодействия.

13. Модель коммуникации К. Шеннона-У. Уивера.

14. Роль обратной связи в коммуникативном процессе.

15. Понятие «барьеры коммуникации», основные виды и способы их преодоления.

13.Место и роль вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности специалиста государственной гражданской службы.

15. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.

16. Приёмы активного слушания в деловой коммуникации.

17. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.

18. Понятие "имидж", его элементы на государственной гражданской службе.

19.Специфика, структура и основные принципы деловой беседы. Основные её функции.

20.Основные особенности делового совещания. Виды деловых совещаний, наиболее значимые в условиях государственной гражданской службы. Документ, фиксирующий основные этапы проведения делового совещания, специфика его заполнения и его основные формы.

21.Деловые переговоры как коммуникативный вид деятельности. Их основные функции и подходы к проведению.

22. "Мягкие", "жесткие" и принципиальные переговоры в деловой коммуникации.

22. Виды и жанры публичных выступлений на государственной гражданской службе. Базовая структура публичного выступления.

23. Соотношение стратегии и тактики в достижении успеха в деловом общении.

24. Деловой портрет руководителя.

25. Рефлексия, и её роль в коммуникативном процессе.

26. Основные правила этикета во время переговоров.

27. Правила убеждения в переговорах.

28. Место спора в деловых переговорах.

29. Сходство и различие понятий «диспут», «дискуссия», «полемика», «спор».

30. Виды споров.

31. Особенности различных видов споров.

32.Типы, признаки и защита от манипуляционного воздействия.

33.Особенности письменной коммуникации на государственной гражданской службе.

34.Виды деловых писем и их применение в сфере государственной и муниципальной службы.

35.Конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его преодоления.

36. Специфика делового взаимодействия: электронная коммуникация и телефонные переговоры.

37. Виды, цели и технологии интервью.

38. Подготовка к аудио и видео-интервью.

39. Онлайн и офлайн коммуникации: специфика и технологии проведения.

40.Пресс-конференция как вид деловой коммуникации: сущность, правила организации и целевые ориентиры.

41. Этические основы деловых коммуникаций на государственной гражданской службе.

42.Самопрезентация как особая составляющая профессионализма руководителя.

43.Культура служебных взаимоотношений на государственной гражданской службе.

44.Управленческая этика в государственном аппарате управления.

45.Национальные особенности деловой коммуникации: кросс-культурный подход к деловому взаимодействию.

Примерные задачи для зачета

Задача 1.

Проанализируйте, какой стиль переговоров – «мягкий» или «жёсткий» подходит Вам как личности больше всего?

Задача. 2.

Вас повысили до начальника отдела, в котором один из сотрудников постоянно манипулировал предыдущим руководителем, угрожая увольнением. Речь идёт о достаточно ценном сотруднике для компании, но предыдущий руководитель серьёзно пострадал от этих манипуляций: был вынужден постоянно повышать зарплату сотруднику и идти на уступки с ущербом не только для себя, но и для организации. Что Вы предпримете, чтобы предвосхитить эту ситуацию и развернуть её в свою пользу.

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
6-30	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе

	практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «незачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов;

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание знаний с помощью устного собеседования по узловым вопросам знаний и оценивание умений и навыков по результатам решения кейс-задачи,

Знания и умения обучающегося на зачете оценивается по шкале «зачтено-не зачтено».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

К экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации» необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале освоения дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины;
- перечнем знаний, умений которыми обучающийся должен овладеть,
- тематическими планами занятий,
- контрольными мероприятиями,
- учебником, учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем экзаменационных вопросов и заданий.

Систематическое выполнение заданий учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Основная цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» дать студентам первоначальные знания о деловых коммуникациях, сформировать у студентов комплексное представление о своеобразие различных методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации. Сформировать систематизированные знания об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций, с акцентом на изучение опыта различных стран; введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности, выработка навыков получения, анализа и обобщения полученной информации.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с Учебным планом.

В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предполагает контактную форму работы (лекционные, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.

5.1. Методические рекомендации по подготовке к лекционным и семинарским занятиям

Дисциплина «Деловые коммуникации» ориентирована на формирование у обучающихся представлений об основных методах, способах и приемов делового общения, методах генерирования новых идей при решении управленческих исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.

В связи, с чем предполагается следующая последовательность в подготовке обучающихся к лекции:

- ознакомление с материалом предыдущей лекции;
- знакомство с тематикой предстоящей лекции (по тематическому плану, представленному в настоящей рабочей программе дисциплины);
- прочтение и анализ учебных пособий, учебников, научных статей по теме предстоящего лекционного занятия;
- подготовить вопросы, которые вы предполагаете задать лектору по проблеме предстоящей лекции.

Цель семинарских занятий заключается в ознакомлении обучающихся с концептуальными направлениями развития деловых коммуникаций; формирование профессионального мировоззрения на основе знаний принципов психологии управления, а также практических умений и навыков самостоятельно и творчески применять методологию научных исследований для изучения различных элементов современной психологии управления.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинарским занятиям

Тема 1. Введение в теорию коммуникации
Семинар 1.

1. Сформулируйте определение социальной коммуникации и охарактеризуйте модель коммуникативного процесса.
2. В чем специфика деловой коммуникации?
3. Чем вызван внутренний рост потребности в самосовершенствовании современных управленцев?
4. Чем обусловлено формирование новой технологической культуры коммуникативного взаимодействия?
5. Что исследует коммуникология?
6. Раскройте социальный характер общения.
7. В чём сущность коммуникативной компетентности государственного служащего?

Тема 2. Специфика, структура, виды и формы деловой коммуникации
Семинар 2.

1. Дайте определения и краткую характеристику основным видам деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте специфику вербальных средств общения.
3. Что относится к невербальным средствам общения? Какое место занимают невербальные средства в формах делового взаимодействия?
4. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
5. Назовите особенности подготовки и проведения телефонные переговоров.
6. Охарактеризуйте основные нормы и правила делового этикета.
7. Опишите алгоритм техники рефлексивного слушания.

8. Раскройте особенности электронной коммуникации.

Тема 3. Стратегия и технологии устных коммуникаций и публичных выступлений

Семинар 3.

1. Какова структура публичной речи?
2. Назовите основные характеристики публичной коммуникации.
3. Раскройте понятие «ораторский стиль»
4. В чём особенности аргументирующей речи?
5. Как захватить внимание аудитории?
6. Подготовьте убеждающую или призывающую к действию речь и определите аудиторию, для которой она предназначена.
7. Подготовьтесь к собеседованию при приёме на работу, сформулируйте Ваши основные достоинства и недостатки как специалиста.

Тема 4. Деловые переговоры

Семинар 4.

1.Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.

2.Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.

3.Стратегии ведения переговоров.

Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации

Семинар 5.

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация

Семинар 6.

1. В чём сущность деловой полемики, каковы правила её проведения?
2. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
3. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
4. В чем заключается культура и этика спора?
5. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
6. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)

Семинар 7.

1. В чём специфика онлайн и офлайн коммуникации?
2. Обозначьте правила подготовки к аудио и видеоконференциям.

3. Перечислите основные виды интервью.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте барьеры восприятия диалоговой информации.
6. Раскройте роль и функции ведущего пресс-конференцию.

Тема 8. Этика деловой коммуникации
Семинар 8.

1. Охарактеризуйте понятия: «мораль», «этика», «этикет», «деловой этикет». В чем их сходство и отличия.
2. Каковы правила вербального и невербального этикета.
3. Охарактеризуйте особенности этикета в основных видах делового общения.
4. Раскройте понятия «технология», «техника», «технология делового общения», «коммуникативная компетентность»?
5. Раскройте содержание понятия речевой этикет?
6. Что собой представляет дипломатический этикет и протокол?
7. Как соотносятся понятия «речевой имидж» и «речевой этикет»?
8. Каковы требования национального этикета?

5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе

Основной целью самостоятельной работы студентов является улучшение профессиональной подготовки обучающихся, направленное на формирование системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

- Углублять, расширять профессиональные знания студентов и формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности
- Научить студентов овладевать приемами процесса познания российской правовой системы;
- Развивать у них самостоятельность, активность, ответственность в ходе изучения учебной дисциплины;
- Развивать познавательные способности будущих юристов по овладению компетенциями.

Решение данных задач осуществляется в самостоятельной подготовке студентом предмета изучения. Студент может сопоставить различные концепции деловых коммуникаций, соотнести эти идеи со своими собственными представлениями данных явлениях.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов, и электронных библиотечных баз.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

При выполнении самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Эффективность подготовки студентов зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным изучаемой теме в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия. Развернутый ответ должен следовать определенной логике и последовательности изложения, состоять из многих предложений, содержать доводы и выводы.

5.3. Методические рекомендации по решению кейс-задач

Кейс-задача, кейс (case) – это конкретная практическая ситуация, рассказывающая о той или иной ситуации, в которой зачастую заложена некая проблема.

Анализ ситуации целесообразно начинать с выявления нарушений в поставленной проблеме;

Корректная постановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости формулировки;

Успех в решении проблемы зависит от выработки различных способов действий в данной ситуации –альтернатив;

Необходимым условием для принятия окончательного решения является выявление требований к содержанию альтернатив и их обоснование;

При выборе нужно опираться как на анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимости осуществления решений;

При составлении процедуры решения нужно ориентироваться на первоначальные цели и реальность ее воплощения.

На данном этапе после презентации решений во время общей дискуссии можно рекомендовать обсудить 4 вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решения?

Какие варианты решения имели место?

Что надо было делать?

5.4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных студентами тестов определяются преподавателем самостоятельно. Рекомендуются следующие критерии оценки:

1.85% – 100% правильных ответов – «отлично»;

2.66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;

3.50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;

4.менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

5.5. Методические рекомендации к опросу

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

5.6. Методические рекомендации к диспуту

Диспут – это публичный обсуждение той или иной общественной проблемы.

Данный вид деятельности способствует становлению критического отношения к действительности, вскрывает творческий потенциал обучающихся в решении спорной ситуации. Свободный обмен мнениями формирует активную жизненную позицию, позволяя всесторонне осмыслить различные стороны профессиональной деятельности, минимизировать риски и сформировать коммуникативную компетентность в профессии.

Подготовка к диспуту включает выбор темы, формулировку вопросов проблемного/дискуссионного характера. Для эффективности данного вида практической работы требуется теоретическая подготовка обучающихся, в том числе с помощью рекомендованной литературы.

Перед началом диспута оглашаются этические правила, несоблюдение которых не допускается. Преподаватель выступает в роли ведущего, предваряя и заканчивая спор. В роли ведущего может выступать один из обучающихся. В конце диспута важно сделать аргументированные выводы обобщающего характера, провести коллективный анализ качества реализации задач диспута, оценить активность и глубину подготовки обучающихся по следующим критериям:

-качество раскрытия темы диспута;

-уровень теоретической подготовки обучающихся;

-аргументированность позиции фактическими и статистическими данными;

-логичность предложенных выводов и формулировок;

- активность обучающихся.

5.7. Методические рекомендации к написанию эссе

Эссе является самостоятельной практической работой обучающихся, цель которой - грамотное выражение личностной позиции/видения в отношении заданной темы. Эссе представляет собой сочинение объёмом 1-2 стр., свободной композиции и индивидуального характера, в котором сформулированы авторские умозаключения. Данный вид деятельности позволяет продемонстрировать творческий подход, умение ясно мыслить, выделять причинно-следственные связи, убедительно аргументировать свою позицию в процессе письменной коммуникации.

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

6.1. Основная литература:

1. Ратников В.П. и др. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2020.
2. Колышкина Т.Ю. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов. 2 изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020.
3. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. 2 изд. перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020.
4. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров М.: Издательство Юрайт, 2019.
5. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
6. Короткий С.В. Деловые коммуникации: Учебное пособие. Саратов: Вузовское образование, 2019.
7. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации. Учебно-методическое пособие. Саратов: Вузовское образование, 2017.
8. Лисс Э. М., Ковальчук А.С. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2018.
9. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.

6.2. Дополнительная литература:

1. Башуров В.Б., Косицин И.А. Квалификационные требования для замещения должности государственной гражданской службы Российской Федерации // Вестник Омской юридической академии. - 2017. - № 2. - С. 82-86. DOI: 10.19073/2306-1340-2017-14-2-82-86 (www.doi.org).
2. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018.
3. Воробьева М.В. Проблемы разрешения служебных споров на государственной гражданской службе // Государственная власть и местное самоуправление. - 2016. - № 5. - С. 56-61.
4. Генералова С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум. Саратов : Вузовское образование, 2020
5. Захарова И. В. Деловые коммуникации : практикум. Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019.
6. Кузнецов И. Н. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров. 9-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
7. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры : практикум / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Лысоченко [и др.]. 4-е изд. Москва : Дашков и К, 2019.
8. Митрошенков О.А. Деловые переговоры. 2-е изд. Практическое пособие. М.: Издательство Юрайт, 2019.
9. Митрошенков О.А. Деловые переговоры: эффективные переговоры 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
10. Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Издательство Юрайт, 2019.
11. Травин В. В., Магура М.И., Курбатова М.Б. Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие. Москва : Дело, 2016.
12. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2020.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агапов В. С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов : монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. - М. : Макеев Игорь Вячеславович, 2016. - 163 с.

2. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы / Володина А.Ю., Костин И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 22 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html.— ЭБС «IPRbooks»

3. Зельдович Б.З. Активные методы обучения: учебн. пособие для вузов. 2-е изд., испр. И доп. М.: Издательство Юрайт, 2019.

4. Модель позиционного обучения студентов: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html.— ЭБС «IPRbooks»

5. Фотина Л.В., Мешкова И.В. Государственное и муниципальное управление. Бакалавриат. Подготовка письменных работ: Учебно-методическое пособие / под общ. ред. Л.В. Фотиной. – М.: Международный издательский центр «Этносоциум», 2019. - 84 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (с учётом поправок, внесённых законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) // Российская газета от 21 января 2009 года - № 7 (4831).

2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019, с изм. от 03.07.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)" от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 18.03.2019); "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)" от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019) // https://legalacts.ru/ - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.

3. Государственный стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) // СПС «КонсультантПлюс».

4. Приказ Минкультуры РФ от 08.11.2005 N 536 О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти // https://legalacts.ru/doc/prikaz-minkultury-rf-ot-08112005-n-536/ - Законы, кодексы и нормативно-правовые акты РФ.

5. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.

6. Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» // СПС «КонсультантПлюс».

7. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».

8. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 111 «О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценке их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)» // СПС «КонсультантПлюс».

9. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».

10. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.2010 года № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» // СПС «КонсультантПлюс».

6.5. **Интернет-ресурсы**

1. http://www.kremlin.ru - официальный сайт Президента Российской Федерации.

2. http://www.government.ru - официальный сайт Правительства Российской Федерации.

3. http://www.aup.ru - Электронная библиотека экономической и деловой литературы

4. https://www.communicology.us/ - Журнал «Коммуникология».

5. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система《Консультант Плюс》

6. http://www.garant.ru - Гарант.

7. http://www.mevriz.ru – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

8. https://pa-journal.igsu.ru – Журнал «Государственная служба»

9. http://www.rbc.ru - Информационное агентство《Росбизнесконсалтинг》

10. http://www.top-personal.ru - Журнал《Управление персоналом》

11. http://www.uptp.ru - Журнал《Проблемы теории и практики управления》

12. http://vestnik.uapa.ru/ru - Журнал «Вопросы управления»

13. http://znanium.com - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»

6.6. **Иные источники**

1. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: http://www.inion.ru/product/db.htm.

2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm.

3. Социология. электронная библиотека. Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php.

4. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: http://www.edulib.ru/.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: http://www.biblio-online.ru/.