

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 20.05.2026 17:14:58

Уникальный идентификатор:

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Конституционного строительства и государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

по направлению подготовки

по профилю подготовки (специализации)

квалификация (степень) выпускника

форма обучения

год начала подготовки

Б1.В.05 Деловые коммуникации в сфере

государственного и муниципального управления

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Государственное и муниципальное управление

магистр

Очная, Заочная, Очно-заочная

2026

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Составитель рабочей программы:

Доцент, канд. филол. наук

(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП

10.05.2026

(подпись)

Киржинова Светлана

Аслановна

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Конституционного строительства и государственного и муниципального управления

(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

20.05.2026

Подписано простой ЭП

20.05.2026

(подпись)

Болокова Мариэтта

Аскарбиевна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)

20.05.2026

Подписано простой ЭП

20.05.2026

(подпись)

Болокова Мариэтта

Аскарбиевна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

20.05.2026

Подписано простой ЭП

20.05.2026

(подпись)

И. Б. Берберьян

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» является расширение представлений о сущности и формах деловой коммуникации, включая международный контекст; дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации.

Задачи дисциплины:

- сформировать понимание сущности и методов управления организационной культурой;
- составить представление об основах делового общения, принципах и методах организации деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления;
- помочь обучающимся выработать способность самостоятельно планировать, разрабатывать и организовывать различные виды и формы деловой коммуникации в процессе общения.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина «Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» входит в перечень дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Настоящий курс является обязательным для подготовки магистров в области государственного и муниципального управления. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» формирует специалистов широкого профиля в области государственного и муниципального управления. Курс тесно связан с рядом гуманитарных, социально-экономических и специальных дисциплин: «Профессиональная этика государственного служащего».

Изучаемый курс имеет связь с последующими дисциплинами такими как: «Управление общественными связями», «Кадровая политика и кадровый аудит организации» «Социальные конфликты и способы их разрешения».



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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

УК-1.2	Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1.4	Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
УК-4.1	Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами для академического и профессионального взаимодействия
УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			Лек	Пр	СРП	СР		
Курс 1	Сем. 1	1	16	32	0.25	59.75	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)		Виды занятий					Итого часов	з.е.
		За	Контр	Лек	Пр	КРАТ	Контроль	СР		
Курс 1	Сем. 2	1	1	4	10	0.25	3.75	90	108	

Объем дисциплины и виды учебной работы по очно-заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			Лек	Пр	СРП	СР		
Курс 1	Сем. 1	1	17	34	0.25	56.75	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.		2		4				7		Обсуждение докладов
1	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.		2		4				7		Блиц-опрос
1	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.		2		4				7		Тестирование
1	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.		2		4				7		Блиц-опрос
1	Коммуникативные барьеры в деловом общении.		2		4				7		Тестирование
1	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.		2		4				7		Обсуждение докладов
1	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.		2		4				7		Тестирование
1	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.		3		6	0,25			7,75		Блиц-опрос
	ИТОГО:		16		32	0.25			59.75		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	0,5		1				11	
2	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	0,5		1				11	
2	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	0,5		1				11	
2	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	0,5		1				11	
2	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	0,5		1				11	
2	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	0,5		1				11	
2	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	0,5		1				11	
2	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	0,5		1		0,25	3,75	15	
	ИТОГО:	4		10		0.25	3.75	90	

5.3. Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2		4				7	
1	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	2		4				7	
1	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	2		4				7	
1	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	2		4				7	
1	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2		4				7	
1	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2		4				7	
1	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	2		4				7	
1	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	3		6	0,25			7,75	
	ИТОГО:	17		34	0.25			56.75	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2	0,5	2	Понятие деловая коммуникация. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и вид общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.	УК-1.2; УК-1.4;	Знать: - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения. Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи. Знать: - основные термины и базовые элементы, методы исследований в системе социально-гуманитарном знания. Уметь: - критически оценивать информацию, независимо от источника, самостоятельно приобретать и систематизировать знания, аргументированно отстаивать свою точку зрения. Владеть: - конкретной методологией и базовыми методами	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							социально-гуманитарных дисциплин, позволяющими осуществлять решение широкого класса с задач научно-исследовательского и прикладного характера.	
1	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	2	0,5	2	Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средство утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.	УК-4.1;	Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов. Уметь: - вести обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	, Лекции-визуализации
1	Психолого-	2	0,5	2	Средства невербальной	УК-4.4;	Знать: этические нормы	, Лекции-визуализации

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.				коммуникации. Кинесика и проксемика. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Символы и передаваемые смыслы.		языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства; Уметь: осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций; Владеть: различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.	
1	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	2	0,5	2	Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и	УК-4.4;	Знать: этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства; Уметь: осуществлять коммуникацию без	, Лекции-визуализации

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					поддержке. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.		искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций; Владеть: различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.	
1	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2	0,5	2	Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Практика организации и	УК-4.1;	Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов. Уметь: - вести	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					проведения делового заседания и совещания. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Этапы переговоров.		обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	
1	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2	0,5	2	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.	УК-1.2;	Знать: - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения. Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи.	, Лекции-визуализации
1	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный	2	0,5	2	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и	УК-1.4;	Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	процесс.				подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.		невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов. Уметь: - вести обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	
1	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	3	0,5	3	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	УК-1.2; УК-4.1;	Знать: - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения. Владеть: - навыками определения практических	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							последствий изложенного решения задачи. Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов. Уметь: - вести обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	
	ИТОГО:	16	4	17				

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4	1	4
1	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи.	4	1	4
1	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Практическое занятие: «Технологии делового общения». Занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	4	1	4
1	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Перцептивная сторона общения. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	4	1	4
1	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Практическая работа – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловой разговор. Организация и проведение делового заседания и совещания. Переговоры.	4	1	4
1	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	4	1	4
1	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Критика в деловой коммуникации. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.	4	3	4
1	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма. Презентации и требования к ним в бизнесе. Стадии презентации. Ответы на вопросы.	6	1	6
	ИТОГО:		32	10	34

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
1	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Подготовка доклада	2 неделя	7	11	7
1	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Написание реферата	4 неделя	7	11	7
1	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Решение ситуационных задач	6 неделя	7	11	7
1	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Подготовка доклада	8 неделя	7	11	7
1	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Решение ситуационных задач	10 неделя	7	11	7
1	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Написание реферата	12 неделя	7	11	7
1	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Решение ситуационных задач	14 неделя	7	11	7
1	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Подготовка доклада	16 неделя	8	15	8
	ИТОГО:			60	90	57

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Учебным планом не предусмотрено

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Киржинова С.А. Основы деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.А. Киржинова. - Майкоп: Б/и, 2022. - 34 с.	http://lib.mkgmtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2100053143&DOK=0BB4F4&BASE=0007AA
Сташ, С.М. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов технических вузов / С.М. Сташ. - Майкоп: Кучеренко В.О., 2013. - 120 с.	http://lib.mkgmtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2000024846&DOK=0383EC&BASE=000530

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Е.А. Кожемякин. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 189 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/993. - ISBN 978-5-16-020857-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2199810	https://znanium.ru/catalog/document?id=467384
Голуб, О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 338 с. - ЭБС «IPRbooks»	http://www.iprbookshop.ru/57124.html
Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-020858-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2199792	https://znanium.ru/catalog/document?id=463720
Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559993	https://urait.ru/bcode/559993
351(07) О-75 Основы деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для бакалавров направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и магистров направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление / ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и упр., Каф. конституц. стр-ва и гос. и муницип. упр. ; составитель С.А. Киржинова. - Майкоп : Б/и, 2022. - 34 с. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: http://lib.mkgmtu.ru:8002/libdata.php?id=2100053143 . - Режим доступа: свободный	http://lib.mkgmtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2100053143&DOK=0BB4F4&BASE=0007AA

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:



- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.



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

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

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи			
4	5	5	Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления
3	2	3	Избирательная система современной России
3	4	4	Антикризисное управление
3	4	4	Научно-исследовательская работа
2	2	2	Профессиональная практика по профилю деятельности
2	3	3	Аналитическая практика
4	5	5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	5	5	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
1	2	1	Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления
4	5	5	Преддипломная практика
1	2	1	Организация и методология научных исследований
1	3	1	Управление общественными связями
УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности			
3	4	4	Научно-исследовательская работа
2	2	2	Профессиональная практика по профилю деятельности
4	5	5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	5	5	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
3	3	3	Особенности принятия решений в государственном и муниципальном управлении
1	2	1	Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления
4	5	5	Преддипломная практика
1	2	1	Организация и методология научных исследований
1	1	2	Теория и механизмы современного государственного управления
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами для академического и профессионального взаимодействия			
1	5	5	Деловой иностранный язык
2	3	3	Управление



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			организационной культурой государственной службы
4	5	5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	5	5	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
1	2	1	Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления
4	5	5	Преддипломная практика
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия			
1	5	5	Деловой иностранный язык
2	3	3	Управление организационной культурой государственной службы
4	5	5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	5	5	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
1	2	1	Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления
4	5	5	Преддипломная практика

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи					
Знать: - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Контрольная работа, тесты, рефераты, зачет
Уметь: - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
х условий их возникновения.					
Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий					
УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности					
Знать: - основные термины и базовые элементы, методы исследований в системе социальн о-гуманитарном знания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Контрольная работа, тесты, рефераты, зачет
Уметь: - критически оценивать информацию, независимо от источника, самостоятельно приобретать и сис тематизировать знания, аргументированн о отстаивать свою точку зрения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - конкретной методологией и базовыми методами социал ьно-гуманитарных дисциплин, позволяющими осуществлять решение широкого класса с задач научно-иссл едовательского и прикладного характера.	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами для академического и профессионального взаимодействия					
Знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные,	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Контрольная работа, тесты, рефераты, зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
коммуникативные , этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профес сионально- делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов.					
Уметь: - вести обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессионально й деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - современными ин формационно- коммуникативные средствами в процессе общения; навыками вербальной и невербальной коммуникации для академического и профессионально го взаимодействия; - навыками передачи связных аргументированн ых высказываний; - навыками построения высказывания с учетом литературных норм и коммуникативной ситуации; навыками использования коммуникативно	Частичное владение навыками	Несистематическо е применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
приемлемых стилей делового общения и представления своей точки зрения в ходе публичных выступлений.					
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия					
Знать: - этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Контрольная работа, тесты, рефераты, зачет
Уметь: - осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: - различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворит ельно	удовлетворител ьно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.					

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

Кейс-задание «Ведение переговоров»

1 ДЕНЬ

1. Знакомство: официальное, и т.д. 0,5
2. Введение норм 0,5
- 2а. Психотехника: Знакомство 15
3. Групповая дискуссия портрет идеального "ПЕРЕГОВОРЩИКА" 45
4. Психотехника
5. Видеопроба невыполненное задание, инспектор - автолюбитель, кондуктор - безбилетник, налоговый инспектор - предприниматель, продавец, бухгалтер), менять местами и партнерами. 2ч
6. Психотехника: Муха с выбыванием и анализом ошибок 0,5
7. Сбор проблем .(устно) 0,5
8. Психотехника
9. Групповая дискуссия менеджер... с видеозаписью и анализом. 2ч
10. Психотехника (крокодил?).
11. Подведение итогов.

2. ДЕНЬ

1. Итоги 0,5
2. Психотехника Войти в круг без помощи рук, с анализом 0,5
3. Р.И. Выведать тайну: численность работников, величину з/п.
Как вы будете работать с посетителями (командировочные, нач. отдела этого завода, приятель с другого завода, иностранец, с которым есть надежда на выгодный контракт).определить без начальника и дать роли.



Их за дверь, и за мотивировать на неразглашение тайны, один работает

другие за дверь. 1,5 - 2ч

4. Психотехника

5. Техники общения (сухое, полусухое плавание) 1,5-2ч

6. Психотехника 20

7. Невербалика 40

8. Искажение информации 1

9. Итоги

3 ДЕНЬ

1. Подведение итогов 0,5

2. Стеклопанельная стена с анализом - 0,5

3. Психотехника Рукопожатие

4. Поза, социальная дистанция, моделирование дистанции, принятие или не принятие группой, характерные жесты принятия и не принятия.-

5. Фазы ведения переговоров (беседы), 12 приемов.1ч

6. Психотехника Рюкзак

7. Переговоры в парах. нач. ОК - нач. цеха и т.д. 1,5 - 2ч

8. Психотехника Купить продать по кругу 40 м ?

9. Р.И. Торговец продает товар (свой товар) покупателю, переговоры:

группа делится на три части: продавцы, покупатели, эксперты. Эксперты

решают выгодно или не выгодно был продан товар (А, что можно было

сделать?) 1,5ч

Аттестация - в новое подразделение надо подобрать людей разные области в основном связанных с работой с людьми, критерии по которым надо подбирать кадры, а эксперты контролируют правильность отбора.

Газовая безопасность комиссия проверяет...

налоговая инспекция, суд. 1 х 3 больше

10. Психотехника Ассоциации

11. ИТОГИ

4.ДЕНЬ

1. Итоги 0,5



2. Психотехника Мостик 0,5
3. Ушел поезд 1,5 -2ч
4. Техники снятия напряжения 1ч
5. Психотехника 0,5
6. Р.И. Забастовка команда на команду администрация и бастующие.2ч
7. Психотехника
8. техника Р _ В _ Д 40 м
9. Р.И Королевский двор 2ч
10. Релаксация
11. Итоги

5. ДЕНЬ

1.ИТОГИ 0,5

2. Психотехника Колокол

3. Итоговая процедура. Несколько человек под разные проекты выбивают деньги под разные проекты. Остальные делятся на команды 2- 3- 4 человека. Около трех команд, которые соревнуются друг с другом. Проходят инстанции директор, гл. инженер, бухгалтер Денег только на два проекта. Представляют проекты, съемка на видео, потом мягкое рейтинговое голосование дав директору - 5 голосов, остальные три голоса.

15 минут на подготовку ко второму этапу.

2. Этап переговоры за рубежом. За рубежом иностранные партнеры, те кто вылетел, а директор с командой попадают в раздел экспертов. Задача - заключить выгодные для предприятия.

У иностранцев тоже свои проблемы товар не реализуется, товар дорогой в валюте. А партнеры решают с кем заключить договор, и сразу не говорят первым с кем заключат договор. Мягким рейтинговым голосованием определяются победители. Эксперты определяют целесообразность и выгодность договора.

Анализ по видео после перерыва.

Подведение итогов.

Тестовые задания

Тест 1.

Вопрос 1

Эффективность может быть определена как:

Выберите один ответ:

абсолютный результат

отношение результата к преследовавшимся целям



отношение затрат к полученным результатам

всё перечисленное верно

отношение затрат к полученным результатам и отношение результата к преследовавшимся целям

Вопрос 2

Различия в статусах и власти, как вид коммуникационных барьеров организации, характеризуется тем, что...

Выберите один ответ:

отсутствуют формальные каналы коммуникации в организации

подчиненные могут неохотно передавать информацию о проблемах и ошибках своим руководителям

количество информации и обмен ею не соответствуют объему и содержанию решаемых задач

у подразделений возникают противоречия между собой

Вопрос 3

Информационные системы организации, способные анализировать результаты своей деятельности с целью приспособления алгоритма выработки решения к меняющимся условиям, называются:

Выберите один ответ:

информационно-управляющие системы

самообучающиеся системы

простые информационные системы

информационно-советующие системы

Вопрос 4

К средствам эффективной коммуникационной политики относятся:

Выберите один ответ:

всё перечисленное

регулярные встречи с представителями целевых аудиторий

реализация совместных проектов

большие рекламные кампании

Вопрос 5

Двухсторонняя асимметрическая коммуникация характеризуется следующим положением:

Выберите один ответ:



коммуникатор пытается изменить взгляд публики, не меняя своего взгляда

коммуникатор пытается оказать влияние на публику

содержание информации определяет ее отправитель, без беспокойства о том, насколько в этой информации заинтересована публика

равноправный диалог сторон, стремление достичь взаимопонимания

Вопрос 6

При распространении слухов в организации, ее членов, добавляющих к слухам собственные соображения, называют:

Выберите один ответ:

«посыльные»

«принимающие решения»

«скептики»

«интерпретаторы»

«сторонники»

Вопрос 7

Управление общественными отношениями является одной из целевых задач:

Выберите один ответ:

службы персонала

службы паблик рилейшнз

инновационной политики

неформальной коммуникации

Вопрос 8

Прагматический анализ системы информационного обеспечения организации предполагает:

Выберите один ответ:

анализ полезности информации

оценку полноты, объективности, достоверности, точности и надежности информации

анализ с позиций затрат, связанных с построением информационных массивов

анализ с позиций выбора материальных носителей информации

Вопрос 9

Причинами формирования эффективной системы коммуникации в организации являются:



Выберите один ответ:

всё перечисленное

формирование соответствующего отношения к товару фирмы у потребителей

формирование мотивации персонала на работу в своей организации

эффективное продвижение товара на рынок

формирование сети агентов и дилеров, отвечающих за реализацию

Вопрос 10

Определение целей коммуникации, путей их достижения, планирование обратной связи - это содержание...

Выберите один ответ:

коммуникационной политики

стратегического менеджмента

коммуникационной стратегии

управленческой политики

Вопрос 11

Ситуационные коммуникации отражают...

Выберите один ответ:

управление по ограниченному составу проблем

неформальное общение по различным интересам

целостность управляемой системы и ее открытость

возникновение конфликтов и возможность разрушения организации

Вопрос 12

К коммуникативно-информационной функции коммуникационного менеджмента относится:

Выберите один ответ:

обеспечение руководства организации необходимой информацией

прогнозирование тенденций развития организации

обеспечение производственных целей организации

организаторская и управленческая деятельность по выполнению намеченных планов

Вопрос 13

К второму ряду переменных внешней среды организации относятся:



Выберите один ответ:

кредиторы, конкуренты

экологические факторы

поставщики, потребители

торговые организации

профессиональные союзы

Вопрос 14

Регулирование информационных потоков, как фактор совершенствования коммуникаций в организации, заключается в...

Выберите один ответ:

оценивании качественной и количественной стороны информационных потребностей организации

перемещение людей из одной части организации в другую с целью обсуждения проблем

сбор предложений для поступления информации наверх

периодических встреч руководителя с участием всех подчиненных

Вопрос 15

Информационные системы управления, предназначенные для определенных функций управления, представляют собой системы...

Выберите один ответ:

централизованные

локальные

комплексные

децентрализованные

Вопрос 16

При распространении слухов члены организации, называемые «посыльные», выполняют следующую коммуникационную роль:

Выберите один ответ:

добавляют к слухам собственные сообщения

готовы действовать в соответствии со слухами

распространяют слухи

сомневаются в достоверности слухов

Вопрос 17



Совокупность различных сведений, возникающих из анонимных источников и распространяющихся по неформальным каналам, называют:

Выберите один ответ:

слухи

информационные бюллетени

сбор предложений

обзор предложений

Вопрос 18

Опрос работников, системы сбора предложений относятся к...

Выберите один ответ:

общению по принципу «выход в народ»

системе обратной связи

неформальным коммуникациям

элементам горизонтальных коммуникаций

Вопрос 19

Отметьте действие, наиболее точно характеризующее основные задачи коммуникационного менеджмента,

Выберите один ответ:

принуждать

организовывать

заставлять

приказывать

Вопрос 20

Информационные процессы, предназначенные для разработки программы действий, называются:

Выберите один ответ:

регулирование

планирование

целеполагание

преобразование

Вопрос 21

Организация и координация взаимодействия коммуникаторов - это задача...



Выберите один ответ:

- коммуникационного менеджмента
- производственного менеджмента
- организационного менеджмента
- стратегического менеджмента

Вопрос 22

Что обозначает для организации термин быть «видимой»?

Выберите один ответ:

- организация занимает значительный сектор определенных товаров и услуг на рынке
- деятельность организации является «социально ответственной»
- организация предоставляет качественные товары и услуги по приемлемым ценам
- продукция и услуги организации хорошо «известны» обществу

Вопрос 23

Организационно оформленная совокупность информационных потоков, документов, каналов связи и технических средств, обеспечивающая взаимосвязь между элементами системы управления организации, представляет собой:

Выберите один ответ:

- информационную модель
- моделирование коммуникативных связей
- моделирование коммуникативных связей и информационную модель
- систему информационного обеспечения
- информационную систему организации и систему информационного обеспечения
- информационную систему организации

Вопрос 24

Информационно-советующие системы ...

Выберите один ответ:

- осуществляют управляющее воздействие, направленное на оптимизацию деятельности объекта управления
- позволяют вырабатывать рекомендации по формированию управляющего воздействия
- отличаются способностью автоматически изменять алгоритм принятия решений в определенных пределах
- выдают информацию о состоянии управляемого объекта



Вопрос 25

Системы информационного обеспечения, построенные на основе системного подхода, называются:

Выберите один ответ:

экологичными

экономическими

интегрированными

прагматическими

Тест 2.

Вопрос 1

К факторам косвенного воздействия внешней среды относятся:

Выберите один ответ:

состояние экономики

конкуренты

трудовые ресурсы

потребители

поставщики

Вопрос 2

Фирменный знак, эмблему называют также:

Выберите один ответ:

псевдобренд

логотип

фирменный бланк

слоган

Вопрос 3

Связи с общественностью в первую очередь - это ...

Выберите один ответ:

сфера бизнеса

производственная деятельность

рекламная деятельность



коммуникативная деятельность

Вопрос 4

К специфичным коммуникативным характеристикам формирования общественного мнения относятся:

Выберите один ответ:

наличие цели у источника сообщения

построение сообщения с учетом психологии адресата

наличие в сообщении не только факта, но и его интерпретации

грамматическая и семантическая понятность сообщения для адресата

Вопрос 5

Информация для СМИ, содержащая важную новость, называется:

Выберите один ответ:

бэкграундер

пресс-релиз

факт-лист

медиа-набор

Вопрос 6

Инструментами влияния организации на внешнюю среду являются:

Выберите один ответ:

б) паблик рилейшнз

в) лоббирование интересов предприятия

г) прогнозирование тенденций развития внешней среды

реклама и прогнозирование тенденций развития внешней среды

а) реклама

реклама, паблик рилейшнз и лоббирование интересов предприятия

всё перечисленное верно

Вопрос 7

Банки, инвестиционные компании и другие потенциальные инвесторы организации относятся к факторам:

Выберите один ответ:

всё перечисленное верно



внешней среды прямого воздействия

внутренней среды

внешней среды косвенного воздействия

Вопрос 8

Выставки и ярмарки как средство паблик рилейшнз используются для...

Выберите один ответ:

привлечения представителей средств массовой информации, известных деятелей науки и культуры, могущих способствовать процветанию фирмы:

определения конкретных задач фирмы в ограниченном кругу участников

налаживания отношений с потребителями и поставщиками, а также рекламных мероприятий

контактов персонала, клиентов и партнеров фирмы по конкретным вопросам деятельности

Вопрос 9

Первичные информационные потоки, формирующие общественное мнение, составляют:

Выберите один ответ:

прогнозирование

комментарии

непосредственное отражение событий

интерпретация происходящих событий

Вопрос 10

Интервью с руководителем или специалистами фирмы являются формой:

Выберите один ответ:

брифинга

пресс-конференции

художественной публицистики

информационной публицистики

Вопрос 11

Образ фирмы, товара, услуги, положение фирмы определяется категорией:

Выберите один ответ:

паблик рилейшнз

всё перечисленное



имидж

идеология организации

Вопрос 12

Элементом формирования и внедрения имиджа выступает:

Выберите один ответ:

коммуникационные связи делового мира

манипулирование массовым сознанием

реклама товаров и услуг фирмы

идеология организации

Вопрос 13

Псевдобренд - это ...

Выберите один ответ:

эмблема, фирменный знак

торговая марка, напоминающая марку, уже широко известную на рынке

торговая марка товара, который уже не представлен на рынке

торговая марка уже не существующей компании

Вопрос 14

Оптимальной продолжительностью презентации считается

Выберите один ответ:

15 минут

30 минут

2 часа

4 часа

Вопрос 15

Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации, определяет:

Выберите один ответ:

неопределенность внешней среды

ускорение внешней среды

подвижность внешней среды

сложность внешней среды



Вопрос 16

Наиболее современными визуальными средствами, обеспечивающими наглядность в ходе презентации, являются

Выберите один ответ:

диапроектор

черная доска с мелом

кодоскоп

отрывные листы бумаги для записи

Вопрос 17

К задачам паблик рилейшнз организации относятся:

Выберите один ответ:

обеспечение связи фирмы со средствами массовой информации, информирование общественности

формирование имиджа фирмы

подбор персонала организации, формирование имиджа фирмы, обеспечение связи фирмы со средствами массовой информации, информирование общественности

информирование общественности

формирование имиджа фирмы, обеспечение связи фирмы со средствами массовой информации, информирование общественности

обеспечение связи фирмы со средствами массовой информации

подбор персонала организации

Вопрос 18

Формирование, зондирование, мониторинг общественного мнения - это задачи следующей службы организации:

Выберите один ответ:

паблик рилейшнз

служба персонала

секретариата

внешних связей

Вопрос 19

Для обсуждения со специалистами и заинтересованными лицами конкретных проблем деятельности фирмы проводятся:

Выберите один ответ:



выставки и ярмарки

дни открытых дверей

«круглые столы»

приемы

Вопрос 20

Неопределенность внешней среды зависит от...

Выберите один ответ:

многочисленности факторов внешней среды

скорости, с которой происходят изменения в окружении организации

параметров конкурентной борьбы

количества информации, которой располагает организация о конкретном факторе

Вопрос 21

Организационная система, позволяющая эффективно реагировать на изменения, происходящие во внешней среде, представляет собой

Выберите один ответ:

стратегический альянс с другими предприятиями

информационную систему организации

партнерские отношения между руководством предприятия и его персоналом

гибкую организационную структуру

Вопрос 22

Источником сообщения при коммуникативном взаимодействии на формирование общественного мнения может быть:

Выберите один ответ:

физическое лицо

государственные органы

только юридическое лицо

любое общественное формирование

Вопрос 23

Представление фирмы, ее продукции определенной аудитории называется:

Выберите один ответ:

брифинг



прием

презентация

ярмарка

выставка

Вопрос 24

Под термином «brand names» понимают:

Выберите один ответ:

торговую марку компании

бренд товаров, ставший имиджем компании

торговые марки мало известных или вовсе неизвестных компаний

имидж компании на локальных рынках

Вопрос 25

Факт-листы для прессы - это ...

Выберите один ответ:

авторские статьи руководящих работников фирмы

короткая информация по конкретному вопросу, интересующему аудиторию

рассказы о положительном опыте использования конкретного товара фирмы

пакет материалов, способных развлечь аудиторию

Темы рефератов

1. Деловые коммуникации: что это такое?
2. Общение личное и массовое
3. Так ли мы говорим, как пишем?
4. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии
5. Слова в общении и общение без слов
6. Символы и передаваемые смыслы
7. Общение и коммуникация
8. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации
9. Какую коммуникацию можно считать эффективной
10. Коммуникативный акт: как передаётся и принимается сообщение



11. Почему люди общаются?
12. Реакция на собеседника и информацию
13. Легко ли понять чужую мысль?
14. Что влияет на эффективность сообщения?
15. Как сообщение передаётся без слов
16. Использование и оценка невербальных средств общения
17. Особенности молодежной аудитории
18. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс
19. Форматы выступлений в общественно-политической сфере
20. Подготовка и проведение презентации
21. Общение со СМИ
22. Интернет как средство коммуникации
23. Деловая переписка
24. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации
25. Принципы конструктивной критики

Вопросы к зачету

1. Специфика деловых коммуникаций.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии деловой коммуникации.
6. Невербальные средства общения и их использование в государственном управлении.
7. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении и их характеристика.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.



14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в деятельности государственных и муниципальных органов.
25. Принципы эффективной коммуникации.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты деловой коммуникации.
31. Цифровые технологии в профессиональной коммуникации.
32. Подготовка и планирование переговоров.
33. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
34. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
35. Основы деловой этики в современном деловом сообществе. Хартия бизнеса России.
36. Основные положения государственной протокольной практики РФ
37. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
38. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
39. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
40. Манера общения и имидж государственного и муниципального служащего.
41. Символы и передаваемые смыслы.
42. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.



42. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.

44. Интернет как средство коммуникации.

45. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации

Задания для контрольной работы (приведены несколько вариантов)

Задание 1. Выберите один ответ:

Эффективность может быть определена как:

абсолютный результат

отношение результата к преследовавшимся целям

отношение затрат к полученным результатам

всё перечисленное верно

отношение затрат к полученным результатам и отношение результата к преследовавшимся целям

Задание 2. Выберите один ответ:

Различия в статусах и власти, как вид коммуникационных барьеров организации, характеризуется тем, что...

отсутствуют формальные каналы коммуникации в организации

подчиненные могут неохотно передавать информацию о проблемах и ошибках своим руководителям

количество информации и обмен ею не соответствуют объему и содержанию решаемых задач

у подразделений возникают противоречия между собой

Задание 3. Выберите один ответ:

Информационные системы организации, способные анализировать результаты своей деятельности с целью приспособления алгоритма выработки решения к меняющимся условиям, называются:

информационно-управляющие системы

самообучающиеся системы

простые информационные системы

информационно-советующие системы

Задание 4. Выберите один ответ:

К средствам эффективной коммуникационной политики относятся:

всё перечисленное



регулярные встречи с представителями целевых аудиторий

реализация совместных проектов

большие рекламные кампании

Задание 5. Выберите один ответ:

Двухсторонняя асимметрическая коммуникация характеризуется следующим положением:

коммуникатор пытается изменить взгляд публики, не меняя своего взгляда

коммуникатор пытается оказать влияние на публику

содержание информации определяет ее отправитель, без беспокойства о том, насколько в этой информации заинтересована публика

равноправный диалог сторон, стремление достичь взаимопонимания

Задание 6. Выберите один ответ:

При распространении слухов в организации, ее членов, добавляющих к слухам собственные соображения, называют:

«посыльные»

«принимающие решения»

«скептики»

«интерпретаторы»

«сторонники»

Задание 7. Выберите один ответ:

Управление общественными отношениями является одной из целевых задач:

службы персонала

службы паблик рилейшнз

инновационной политики

неформальной коммуникации

Задание 8. Выберите один ответ:

Прагматический анализ системы информационного обеспечения организации предполагает:

анализ полезности информации

оценку полноты, объективности, достоверности, точности и надежности информации



анализ с позиций затрат, связанных с построением информационных массивов

анализ с позиций выбора материальных носителей информации

Задание 9. Выберите один ответ:

Причинами формирования эффективной системы коммуникации в организации являются:

всё перечисленное

формирование соответствующего отношения к товару фирмы у потребителей

формирование мотивации персонала на работу в своей организации

эффективное продвижение товара на рынок

формирование сети агентов и дилеров, отвечающих за реализацию

Задание 10. Выберите один ответ: Причинами формирования эффективной системы коммуникации в организации являются:

всё перечисленное

формирование соответствующего отношения к товару фирмы у потребителей

формирование мотивации персонала на работу в своей организации

эффективное продвижение товара на рынок

формирование сети агентов и дилеров, отвечающих за реализацию

Задание 11. Выберите один ответ:

Определение целей коммуникации, путей их достижения, планирование обратной связи - это содержание...

коммуникационной политики

стратегического менеджмента

коммуникационной стратегии

управленческой политики

Задание 12. Выберите один ответ:

Ситуационные коммуникации отражают...

управление по ограниченному составу проблем

неформальное общение по различным интересам

целостность управляемой системы и ее открытость

возникновение конфликтов и возможность разрушения организации



Задание 13. Выберите один ответ:

К коммуникативно-информационной функции коммуникационного менеджмента относится:

- обеспечение руководства организации необходимой информацией
- прогнозирование тенденций развития организации
- обеспечение производственных целей организации
- организаторская и управленческая деятельность по выполнению намеченных планов

Задание 14. Выберите один ответ:

Регулирование информационных потоков, как фактор совершенствования коммуникаций в организации, заключается в...

- оценивании качественной и количественной стороны информационных потребностей организации
- перемещение людей из одной части организации в другую с целью обсуждения проблем
- сбор предложений для поступления информации наверх
- периодических встреч руководителя с участием всех подчиненных

Задание 15. Выберите один ответ:

Информационные системы управления, предназначенные для определенных функций управления, представляют собой системы...

- централизованные
- локальные
- комплексные
- децентрализованные

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению кейс-задания

Цели выполнения кейс-задания «Методика аттестации государственных служащих»:
научиться получать объективную информацию об уровне профессиональной подготовки и результативности деятельности государственных служащих; выявлять и развивать профессиональные, духовно-нравственные и личностные качества служащих для оптимального их использования в достижении целей и задач, стоящих перед органами управления.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например, с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.



Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу.

Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Таблица 1 - Технология работы при использовании кейсового метода.

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1. Подбирает кейс. 2. Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки. Разрабатывает сценарий занятия.	1. Получает кейс и список рекомендуемой литературы. 2. Индивидуально готовится к занятию.
Во время занятия	1. Организует предварительное обсуждение кейса. 2. Делит группу на подгруппы. 3. Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями.	1. Задаёт вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы. 2. Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие. 3. Принимает или участвует в принятии решений.
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы.	1. Составляет письменный отчет о занятии по данной теме. 2. Составляет общий отчет по решению кейса.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели.

Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории — это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом, учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников.

Работа начинается с прочтения предлагаемого материала. Самостоятельно, в течение 20 минут анализируют содержание кейса. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения.



В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки.

Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:

Отметка «отлично» - работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов.

Отметка «хорошо» - работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» - работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Отметка «неудовлетворительно» - допущены 2 (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д.

При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся проанализировал материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.



Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;



– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;
- обоснованность выбора источника;
- степень раскрытия сущности вопроса;
- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом



допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Критерии оценки знаний на экзамене

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса.

Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 25—30 билетов.

Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Отметка «отлично» - студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - студент усвоил только 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.

Отметка «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Е.А. Кожемякин. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 189 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/993. - ISBN 978-5-16-020857-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2199810	https://znanium.ru/catalog/document?id=467384
Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2025. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).	https://znanium.ru/catalog/document?id=463720
Киржинова С.А. Основы деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.А. Киржинова. - Майкоп: Б/и, 2022. - 34 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2100053143&DOK=0BB4F4&BASE=0007AA
Сташ, С.М. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов технических вузов / С.М. Сташ. - Майкоп: Кучеренко В.О., 2013. - 120 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2000024846&DOK=0383EC&BASE=000530

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Е.А. Кожемякин. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 189 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/993. - ISBN 978-5-16-020857-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2199810	https://znanium.ru/catalog/document?id=467384
Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации и культуры русской речи : практикум / Н. Г. Шаповалова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 97 с. — ISBN 978-5-4497-2519-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/135122.html	https://www.iprbookshop.ru/135122.html
Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2025. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).	https://znanium.ru/catalog/document?id=463720
Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559993	https://urait.ru/bcode/559993
Киржинова С.А. Основы деловых коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.А. Киржинова. - Майкоп: Б/и, 2022. - 34 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2100053143&DOK=0BB4F4&BASE=0007AA
Сташ, С.М. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов технических вузов / С.М. Сташ. - Майкоп: Кучеренко В.О., 2013. - 120 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/utills/libdata.php?id=2000024846&DOK=0383EC&BASE=000530

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/> - Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru> - Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/> - Научная электронная библиотека www.elibrary.ru - Режим доступа: <http://elibrary.ru/> - Электронный каталог библиотеки - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2>; - Единое окно доступа к



образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/> - Сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). Режим доступа: <http://wciom.ru> - Сайт Общественной палаты России. Режим доступа: www.oprf.ru Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znanium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. <http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. <https://нэб.рф/> Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. - Москва : РГБ, 2003. - URL: <http://diss.rsl.ru/?lang=ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <http://diss.rsl.ru/> eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества



научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/> В рамках Государственного контракта №07.551.11.4002 консорциум НЭИКОН предоставил читателям ФГБОУ ВО «МГТУ» доступ к архивам научных журналов зарубежных издательств. Доступ открыт со всех компьютеров университетской сети. <http://www.neicon.ru/>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

9.1. Учебно-методические материалы по изучению лекционного курса и подготовке к практическим (семинарским) занятиям

План проведения занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции			Практические			СРС		
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	ОФО	ЗФО	ОЗФО	ОФО	ЗФО	ОЗФО
1.	Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
2.	Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
3.	Тема 3. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
4.	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Тема 4.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7

	Деловое общение его виды и формы.									
5.	Тема 5. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
6.	Тема 6. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
7.	Тема 7. Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	2	0,5	2	4	1	4	7	11	7
8.	Тема 8. Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	3	0,5	3	6	1	6	7,75	15	7,5
	ИТОГО:	17	4	17	34	8	34	56,75	92	56,5
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	-			
	ВСЕГО:	17	4	17	34	8	34	56,75	92	56,5

Содержание разделов дисциплины «Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления», образовательные технологии (ОФО, ЗФО, ОЗФО)

№ п/п	Наименование темы	Трудоемкость	Содержание	Формируемые	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные
-------	-------------------	--------------	------------	-------------	---	-----------------

	дисциплины	(часы / зач. ед.)		компетенции		технологии
		ОФО/ЗФО /ОЗФО				
Тема 1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Понятие деловая коммуникация. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и вид общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.5	Знать: нормы русского и иностранного языков; современные информационно-коммуникационные технологии, стили делового общения. Уметь: анализировать и оценивать устную и письменную деловую информацию; вести деловую переписку, деловые переговоры. Владеть: навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Проблемная лекция
Тема 2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средство утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.	УК-5.3.	Знать: способы осуществлять верификацию и структуризацию информации, получаемой из разных источников. Уметь: конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	Лекция-визуализация
Тема 3.	Психолого-коммуникативный	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Кинестетические	УК-5.3.	Знать: способы осуществлять верификацию и структуризацию информации, получаемой из	Лекция-визуализация

	фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.		особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Символы и передаваемые смыслы.		разных источников. Уметь: конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	
Тема 4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержке. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.5 УК-5.3	Знать: нормы русского и иностранного языков; современные информационно-коммуникационные технологии, стили делового общения; особенности разнообразия культур; основы межкультурного взаимодействия. Уметь: анализировать и оценивать устную и письменную деловую информацию; вести деловую переписку, деловые переговоры; конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях; навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	Лекция-визуализация
Тема 5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Практика организации и проведения делового заседания и совещания. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Этапы переговоров.	УК-5.3.	Знать: способы осуществлять верификацию и структуризацию информации, получаемой из разных источников. Уметь: конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	Проблемная лекция
Тема 6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в	УК-5.3.	Знать: способы осуществлять верификацию и структуризацию информации, получаемой из разных источников. Уметь: конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и	Лекция-визуализация

			деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.		поликонфессиональных группах. Владеть: навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	
Тема 7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	3/0,08 0,5/0,02 3/0,08	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.5 УК-5.3	Знать: нормы русского и иностранного языков; современные информационно-коммуникационные технологии, стили делового общения; особенности разнообразия культур; основы межкультурного взаимодействия. Уметь: анализировать и оценивать устную и письменную деловую информацию; вести деловую переписку, деловые переговоры; конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях; навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	
Тема 8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	2/0,05 0,5/0,02 2/0,05	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.5 УК-5.3	Знать: нормы русского и иностранного языков; современные информационно-коммуникационные технологии, стили делового общения; особенности разнообразия культур; основы межкультурного взаимодействия. Уметь: анализировать и оценивать устную и письменную деловую информацию; вести деловую переписку, деловые переговоры; конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, уметь адаптироваться к работе в многоэтнических и поликонфессиональных группах. Владеть: навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях; навыками организации и управления многосторонними коммуникациями.	Лекция-беседа
	Итого	17/0,47 4/0,11 17/0,47				

Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах (ОФО, ЗФО, ОЗФО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в ЗЕ		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Практическое занятие: «Технологии делового общения». Занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Перцептивная сторона общения. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Практическая работа – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловой разговор. Организация и проведение делового заседания и совещания. Переговоры.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с	Методы коммуникативно-управленческого влияния.	6/0,16	1/0,03	6/0,16

	оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Критика в деловой коммуникации. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.			
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма. Презентации и требования к ним в бизнесе. Стадии презентации. Ответы на вопросы.	4/0,11	1/0,03	4/0,11
Итого		34/0,9	8/0,22	34/0,9	

Содержание и объем самостоятельной работы магистрантов (ОФО, ЗФО, ОЗФО)

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.		
				ОФО	ЗФО	
1.	1 семестр / 2 семестр/ 1 семестр					
2.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Подготовка доклада	2 неделя	7/0,19	10,2/0,28	7/0,19
3.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Написание реферата	4 неделя	7/0,19	12,2/0,33	7/0,19
4.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Решение ситуационных задач	6 неделя	7/0,19	10,2/0,28	7/0,19
5.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Подготовка доклада	8 неделя	7/0,19	10,2/0,28	7/0,19
6.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Решение ситуационных задач	10 неделя	7/0,19	15,2/0,41	7/0,19

7.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Написание реферата	12 неделя	7/0,19	10,2/0,28	7/0,19
8.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Решение ситуационных задач	14 неделя	7,75/0,21	10,2/0,28	7/0,19
9.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Подготовка доклада	16 неделя	7/0,19	15,2/0,41	7,5/0,20
	ИТОГО:			56,75/1,57	92/2,55	56,5/1,56

--	--	--	--	--	--	--

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Cisco Packet Tracer Свободная лицензия
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - - URL: http://znaniy.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znaniy.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. – URL: http://diss.rsl.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. – Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие



Название
междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. – URL: http://diss.rsl.ru/ – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/



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

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-11): 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул.Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул.Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader».
Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой и подключением к сети «Интернет» и доступом в ЭИОС (читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»): 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191	Компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс).	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader».
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-21) 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского; ул.Пролетарская, дом № 30; дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30; ул.Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	

