

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место дисциплины в структуре ОП

Учебная дисциплина Б1.О.04.07 Деловые коммуникации относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений, и входит в «Предметно-содержательный модуль».

Данная дисциплина входит в обязательную часть, формируемую участниками образовательных отношений, и входит в «Предметно-содержательный модуль» основной образовательной программы по профилю «Государственное и муниципальное управление», изучается в 4 семестре.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате освоения дисциплин ОПОП подготовки бакалавра по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль подготовки «Государственное и муниципальное управление».

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предметов «Деловые коммуникации лидерство», «Основы делопроизводства». Курс «Деловые коммуникации» устанавливает связи с другими дисциплинами, такими как «Современные политические процессы», «Теория организации», «Основы государственного и муниципального управления».

1.2 Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины является: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи изучения дисциплины:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
5. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций выпускника: ОПК-1. ОПК-7.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций (для ОП ВО по ФГОС 3++)	Показатели достижения компетенций (знать, уметь, владеть)
--------------------------------	--	---

<p>ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности;</p>	<p>ОПК-1.1 Использует этические требования к служебному поведению;</p> <p>ОПК-1.2 Применять профессиональную деятельность в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации и служебной этики;</p> <p>ОПК-1.3 Владеет навыками взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, исходя из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как государственных органов, так и гражданских служащих.</p>	<p>Знает. Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения</p> <p>Умеет. Применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности.</p> <p>Владеет. Навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности.</p>
<p>ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p>	<p>ОПК-7.1 Применяет основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, использует полученные знания в процессе делового общения, подготовки и осуществления публичных выступлений, проведения переговоров разных уровней и совещаний, осуществлять деловую переписку;</p> <p>ОПК-7.2 Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления, органов государственной власти (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского</p>	<p>Знает. Содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия.</p> <p>Умеет. Применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения.</p> <p>Владеет. Навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при</p>

	общества, средствами массовой информации; ОПК- 7.3 Использует межведомственные коммуникации в профессиональной деятельности.	контакте с деловым партнером.
--	--	-------------------------------

1.4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетных единиц.

	Количество академических часов	
	Очно	Очно-заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся	30	20
4.1.1. аудиторная работа	30	20
В том числе		
лекции	20	10
практические занятия, семинары, в том числе	20	10
практическая подготовка	-	
лабораторные занятия	-	
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	78	88
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену		

2. Содержание дисциплины

2.1. Тематическое планирование дисциплины

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
				Очно	Очно-заочно	Очно	Очно-заочно	Очно	Очно-заочно	Очно	Очно-заочно
1	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	14	12	2	2	4	2			8	8
2	Тема 2 . Коммуникационный процесс: содержание,	26	24	2	2	4	2			20	20

3	Тема 3. Средства деловой Коммуникации.	26	24	2	2	4	2			20	20
4	Тема 4. Устные деловые Коммуникации.	26	24	2	2	4	2			20	20
5	Тема 5 Письменные деловые Коммуникации.	16	24	2	2	4	2			10	20
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X							X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>									X	X
	Итого:	108/3	108/3	10	10	12	10			78	88

2.2 Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины
1	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	1. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении
2	Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы.	1. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3	Тема 3 Средства деловой коммуникации	1. Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.
4	Тема 4 Устные деловые коммуникации.	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника

		<p>организации публичного выступления. Проведение презентации.</p> <p>Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).</p> <p>Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.</p>
5	<p>Тема 5</p> <p>Письменные деловые Коммуникации.</p>	<p>специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</p> <p>Внутренние и внешние письменные коммуникации.</p> <p>Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.</p> <p>Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.</p> <p>Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. регистрация политической партии, региональные отделения политических партий. 5. Институт наблюдателей. Права и обязанности наблюдателей. Правовой статус международных избирателей. 6. Избирательные комиссии: структура.</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 3 Средства деловой коммуникации	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3 Средства деловой коммуникации	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

4.	Тема 4 Устные деловые коммуникации.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5 Письменные деловые Коммуникации.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

3.2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.2.1 Перечень основной и дополнительной литературы

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной литературой	Количество обучающихся	Количество экземпляров библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.) x100%)
Основная литература	Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный //		18		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587	100%
	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для		18		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511179	100%

	вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978- 5-534-15321- 7. — Текст : электронный //					
	Боголюбова, Н. М. Межку льтурная коммуникаци я : учебник для вузов / Н. М. Боголю бова, Ю. В. Никола ева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978- 5-534-16204- 2. — Текст : электронный //		18		Образовательна я платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530613	100%
Дополнит ельная литерату ра	Мясоедов, С. П. Кросс- культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоед ов, Л. Г. Борисов а. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт,		18		Образовательна я платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511007	100%

	2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный //					
	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный //		18		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531485	100%

3.2.2 Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>.
3. Электронно-библиотечная система «Лань» (<https://e.lanbook.com/>).
4. МЭБ (Межвузовская электронная библиотека) НГПУ. (<https://icdlib.nspu.ru/>).
5. НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU(<https://www.elibrary.ru/>)
6. СПС «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>)

3.2.3 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория – ауд. 5-05	Преподавательский стол- 1 шт., преподавательский стул- 2 шт, ученические столы- 20 шт., стулья- 40 шт.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С. Кишиевой, 33.
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс – ауд.3-03	Преподавательский стол- 2 шт., преподавательский стул-4 шт, компьютерные ученические столы- 19 шт.,19 ПК, Тип компьютера: ACPI компьютер на базе x86 ЦП: DualCore AMD Athlon II X2 245e, 2900 MHz (14.5 x 200) Материнскаяплата: Biostar N68S3B (1 PCI, 1 PCI-E x16, 2 DDR3 DIMM, Audio, Video, LAN) Монитор: LG L1918S [19" LCD] (1709130911) Видеоадаптер: NVIDIA GeForce 7025 / NVIDIA nForce 630a (Microsoft Corporation - WDDM) (32 МБ). Системная память: 2016 МБ (DDR3-1333 DDR3 SDRAM) Оперативная память: 2 ГБ Звуковой адаптер: VIAVT1708B 8-ch @ nVIDIAnForce 7025-630a (MCP68SE) - HighDefinitionAudioController, интерактивная ученическая доска – 1 ед.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С. Кишиевой, 33.
Аудитория для практических занятий – ауд. 5-05	Преподавательский стол- 1 шт., преподавательский стул- 2 шт, ученические столы- 20 шт., стулья- 40 шт.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. С. Кишиевой, 33.
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Электронный читальный зал.этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. СубрыКишиевой, 33

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Характеристика оценочных средств

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация

	содержанием			
1.	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности. ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
2.	Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы.	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности; ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
3.	Тема 3 Средства деловой Коммуникации.	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности; ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
4.	Тема 4 Устные деловые коммуникации.	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности; ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа

5.	Тема 5 Письменные деловые коммуникации.	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности; ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Устный опрос/тесты/выполнение практических заданий	Контрольная работа
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	X	X	X
	<i>Учебная практика</i>	X	X	X
	<i>Производственная практика</i>	X	X	X

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: тест

Перечень вопросов к 1-й и 2-й аттестации (без ключей):

Перечень вопросов к 1-й аттестации

1. Структурируйте презентацию. (проставьте правильную нумерацию)
 - Часть 1 –Опровержение
 - Часть 2 –Воззвание
 - Часть 3 – Повествование
 - Часть 4 – Заключение
 - Часть 5 – Описание
 - Часть 6 – Обращение
 - Часть 7 - Обозначение темы
 - Часть 8 -Доказательство
2. Коммуникация это -
 - а) эквивалент слова общения
 - б) «коммуникация» шире понятие «общение»
 - в) коммуникация – одна из функций общения
 - г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты.
 - д) все ответы имеют право на существование
3. Коммуникационный –
 - а) относящийся к общению
 - б) относящийся к средствам связи, путям сообщения
 - в) способный вступать в речевой контакт с другим индивидом
 - г) способный поддерживать контакты с другими людьми.
4. Распространённые формы делового общения в организации:
 - а) деловая беседа

- б) брифинг
 - в) переговоры
 - г) презентация
 - д) коммюнике
 - е) меморандум
5. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)
- а) изучение сегмента аудитории
 - б) изучение техники воздействия на аудиторию
 - в) изучение идеалов аудитории
 - г) изучение каналов коммуникации аудитории
6. В электронных презентациях используют шрифты:
- а) Times New Roman
 - б) Verdana
 - в) Arial
 - г) LucidaCalligraphy
7. Принцип построения делового письма на иностранном языке:
- а) IMNSO принцип
 - б) SCRAP-принцип
 - в) WRT принцип
8. Элевэйторпич это –
- а) разновидность электронных коммуникаций
 - б) мини-презентация
 - в) разновидность публичного выступления.
 - г) брифинг по результатам проекта компании
9. Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)
1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)
 2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)
 3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)
 4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)
 5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)
 6. Выбор и обоснование названия (Research title)
 7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)
 8. Тема научного исследования (Research topic)
 9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)
 10. Представление полученных результатов (Research findings)
10. Формы деловой письменной коммуникации:
- а) деловая переписка
 - б) отчёт
 - в) контракт
 - г) брифинг
11. Принципы делового общения:
- а) межличностность
 - б) целенаправленность
 - в) многомерность
 - г) спонтанность
12. Существует 2 основных подхода к ведению переговоров: партнёрский и конфронтационный
- а) да
 - б) нет
13. Основные виды деловых коммуникаций в организации:

- а) горизонтальные
- б) вертикальные
- в) диагональные
- г) циклические

14. Основные стили делового общения в организации

- а) демократический
- б) авторитарный
- в) пассивно-индифферентный
- г) манипулятивный
- д) диалогичный
- е) стратегический

15. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:

- а) культуры Афины
- б) культуры Зевса
- в) культуры Аполлона
- г) культуры Диониса

16. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:

- а) культуры Афины
- б) культуры Зевса
- в) культуры Аполлона
- г) культуры Диониса

17. Деловое совещание это –

- а) особый вид деловой коммуникации, цель которого прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта
- б) форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.
- в) самая оперативная форма обмена информацией

18. Коммуникативная компетентность это

- а) умение эффективно применить адекватный способ делового общения
- б) умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям
- в) это умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

19. Горизонтальные коммуникации это –

- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»
- б) коммуникации между руководителями подразделениями компании
- в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

20. Вертикальные коммуникации это -

- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»
- б) коммуникации между руководителями подразделениями компании
- в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

21. Главная цель переговоров:

- а) принятие совместных решений
- б) поиск истины
- в) разрешение конфликта
- г) позиционирование целей

22. Психологический приём убеждения, используемый в коммуникации, называется:

- а) рефрен
- б) отторжение
- в) переключение
- г) разъяснение

23. Содержательная составляющая переговоров предполагает:

- а) формирование группы для переговоров

- б) определение повестки переговоров
 - в) определение временного регламента
 - г) оценку альтернатив предмета переговоров
24. Переговоры считаются завершёнными, если:
- а) решены основные вопросы повестки переговоров
 - б) детально обсуждены основные вопросы повестки переговоров
 - в) достигнуты цели переговоров
 - г) стороны достигли функциональной определённости по основным вопросам повестки переговоров

Перечень вопросов к 2-й промежуточной аттестации

1. Этика это
 - а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия
 - б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки
 - в) наука о нравственности и морали
 - г) Всё вышеперечисленное верно
2. Общегражданский этикет это -
 - а) совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом
 - б) правила поведения при официальных межкультурных контактах
 - в) мораль профессионального поведения предпринимателя
3. Профессиональная этика -
 - а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.
 - б) этика ведения переговоров с партнерами
 - в) принятый порядок и форма обхождения на службе
4. Верно vs Неверно

При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, “выскочить” выпить с приятелем кофе практически одновременно.
5. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):
 - а) арабы
 - б) русские
 - в) англичане
 - г) испанцы
6. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):
 - а) англичане
 - б) шведы
 - в) немцы
 - г) бразильцы
7. Реактивные /«слушающие народы»
 - а) японцы
 - б) китайцы
 - в) американцы
 - г) финны
8. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит
 - а) Аристотелю
 - б) Канту
 - в) Сепиру-Уорфу
 - г) Конфуцию

9. В эгалитарной культуре

- а) ценится коллегиальность
- б) коллеги обращаются друг к другу по имени
- в) ценится социальный статус
- г) акцент делается на должность, учёную степень

10. Кодекс предпринимательской этики это:

- а) этические нормы предпринимателя
- б) правила ведения переговоров
- в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

11. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

- а) полиактивных культур
- б) моноактивных культур
- в) реактивных культур

12. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

- а) национальные проблемы
- б) историю страны
- в) обсуждать действующую власть
- г) обсуждать текущее положение дел фирмы

13. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур....

- а) адаптируются к нему
- б) полностью игнорируют временные рамки

14. При первой встрече с потенциальнымипартнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

- а) китайскими
- б) испанскими
- в) американскими
- г) немецкими

15. Представителиспешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

- а) моноактивных культур
- б) полиактивных культур
- в) реактивных культур

16.культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст

- а) полиактивные
- б) моноактивные
- в) реактивные

17.культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок

- а) полиактивные
- б) моноактивные
- в) реактивные

18. Представители этой культуры – настоящие «знатоки» невербальной коммуникации

- а) полиактивные
- б) моноактивные
- в) реактивные

19. менеджеры гораздо более экстравертны, полагаются на своё умение убеждать, используют силу характера, как стимулирующий фактор.

- а) полиактивные
- б) моноактивные

в) реактивные

20. Для представителей этих культур предпочтительный способ общения - монолог.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

Критерии оценивания результатов контрольной работы

Таблица 12

Балл (интервал баллов)	Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоения компетенций*
10	Максимальный уровень (интервал)	Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит 1-2 мелких ошибки; ответы студента правильные, четкие, содержат 1-2 неточности
[6-8]	Средний уровень (интервал)	Контрольная работа содержит одну принципиальную или 3 или более недочетов; ответы студента правильные, но их формулирование затруднено и требует наводящих вопросов от преподавателя
[3-5]	Минимальный уровень (интервал)	Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, неполное раскрытие темы в теоретической части и/или в практической части контрольной работы; ответы студенты формально правильны, но поверхностны, плохо сформулированы, содержат более одной принципиальной ошибки
Менее 3	Минимальный уровень (интервал) не достигнут.	Контрольная работа содержит более одной принципиальной ошибки моделей решения задачи; контрольная работа оформлена не в соответствии с предъявляемыми требованиями; ответы студента путанные, нечеткие, содержат множество ошибок, или ответов нет совсем; несоответствие варианту.

4.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Старший преподаватель  **К.Х. Ильясова**

СОГЛАСОВАНО:
Директор библиотеки _____



Т.А. Арсагириева

**Оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Деловые коммуникации»
Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление,
Профиль «Государственное и муниципальное управление»
Форма обучения: очная и очно-заочная
Год приема: 2023**

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр – 4.

Форма аттестации – зачет.

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1 Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине:

Вопросы к зачету

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Критерии оценивания ответа на один вопрос

Сумма баллов	Условие получения баллов
10	Ответ на поставленный вопрос правильный, полный (исчерпывающий) с пояснениями и примерами.
8	Ответ на поставленный вопрос правильный и полный, формулировки приведены верно, но не приведены пояснения и (или) примеры.
6	Ответ на поставленный вопрос правильный и полный, в формулировках имеют место неточности, не приведены пояснения и (или) примеры.
4	Ответ на поставленный вопрос неполный, в формулировках имеют место ошибки.
2	Ответ на поставленный вопрос неполный, в формулировках имеют место существенные ошибки и неоднозначность.
0	Ответ на поставленный вопрос не содержит правильных положений, в формулировках имеют место существенные ошибки. Ответ отсутствует.

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная): на зачете не предусмотрены.

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

№ n/ n	Характеристика ответа	Баллы
1.	Ответ на поставленный вопрос правильный, полный (исчерпывающий) с пояснениями и примерами.	13-15
2.	Ответ на поставленный вопрос правильный и полный, в формулировках имеют место неточности, не приведены пояснения (или) примеры.	10-12
3.	Ответ на поставленный вопрос неполный, в формулировках имеют место ошибки.	7-9
4.	Ответ на поставленный вопрос неполный, в формулировках имеют место существенные ошибки и неоднозначность.	6 и менее

Расчет итоговой рейтинговой оценки

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Критерии и шкала оценивания сформированность компетенций				
Код и наименование компетенции	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	Неудовлетворительно
ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности;	Знает: - в полном объеме современные источники информации по дисциплине Умеет: - свободно может сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, - свободно формирует собственное	Знает: - современные источники информации по дисциплине Умеет: - сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, Формирует собственное суждение и оценку	Знает: - в основном современные источники информации по дисциплине Умеет: - в основном сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, в целом формирует собственное	Не знает: - современные источники информации по дисциплине Не умеет: сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений,

	суждение и оценку информацию Владеет: -свободно владеет навыками поиска информации	информации Владеет: Навыками поиска информации	суждение и оценку информацию Владеет: в основном навыками поиска информации	формирует собственное суждение и оценку информацию Невладеет: навыками поиска информации
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Знает: - в полном объеме современные источники информации по дисциплине Умеет: - свободно может сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, - свободно формирует собственное суждение и оценку информацию Владеет: -свободно владеет навыками поиска информации	Знает: -современные источники информации по дисциплине Умеет: -сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, Формирует собственное суждение и оценку информации Владеет: Навыками поиска информации	Знает: -в основном современные источники информации по дисциплине Умеет: -в основном сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, в целом формирует собственное суждение и оценку информацию Владеет: в основном навыками поиска информации	Незнает: -современные источники информации по дисциплине Неумеет: сопоставлять источники информации по дисциплине с целью выявления достоверных суждений, формирует собственное суждение и оценку информацию Невладеет: навыками поиска информации

5.Рейтинг-план изучения дисциплины

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

«Деловые коммуникации»

(название элемента учебного плана)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и направление подготовки)

Профиль подготовки

«Государственное и муниципальное управление»

Курс 2, семестр 4 уч. год 202 / 202 гг.

Количество ЗЕ по плану 8

Форма промежуточной аттестации - зачет

Количество часов по учебному плану 288 в т.ч. контактная (аудиторная) работа - ,
самостоятельная работа 147 _____,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
1-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
	6-е занятие:			
	1-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2= 4.			
	1. 1.Тестовый контроль;		2	4x2,5=106
	2. 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2	
3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K=17
4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K = 17

	16-е занятие: 2-й рубежный контроль (10б): В=2, К1=2,5, К2= 4. 3. 1.Тестовый контроль; 4. 2.Выполнение контрольной работы по лекциям	2 2	4x2,5=10б

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

(код и направление подготовки)

Профиль подготовки

«Государственное и муниципальное управление»

(год набора __2023____, форма обучения _очная и очно-заочная____)

на 202__ / 202__ учебный год

В рабочую программу дисциплины / модуля вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений