МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан факультета истории и
международных отношений
(О.И. Амурская)
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Уровень основной профессиональной образовательной программы - бакалавриат

Направление подготовки 41.03.04 – Политология

Направленность (профиль) подготовки - Политология

Форма обучения - очная

Сроки освоения ОПОП – 4 года

Факультет истории и международных отношений

Кафедра государственного и муниципального управления и политических технологий

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Целями освоения дисциплины являются: формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 41.03.04 Политология; а также формирование представлений у студентов о нравственных правилах поведения, содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи; овладение специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; изучение этических основ деловых отношений; освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; знакомство студентов с деловым этикетом и атрибутами делового общения; формирование личностно-нравственного облика специалиста.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина Коммуникативные технологии в государственном управлении реализуется в рамках вариативной части, дисциплины по выбору.

2.2. Для изучения данной дисциплины <u>необходимы</u> следующие предшествующие дисциплины:

- Русский язык и культура речи;
- Управленческое консультирование в политической деятельности;
- Управление общественными отношениями.

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- Итоговая государственная аттестация.

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ПК-7	способностью к участию в проведении политических и избирательных кампаний, к использованию знаний о других видах политической мобилизации	- правила делового общения; и особенности ведения деловой переписки; - основные требования к подготовке и осуществлению публичных выступлений; - правила проведения переговоров, совещаний, электронных коммуникаций;	- осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; - проводить деловые переговоры и совещания; - подготавливать публичное выступление, а также непосредственно осуществлять его, учитывая знание особенностей вербального и невербального общения	- технологиями проведения переговоров и совещаний; - инструментами эффективных выступлений перед общественностью; - навыками ведения деловой переписки;
2.	ПК-11	владением знаниями о коммуникативных процессах, каналах массовой коммуникации, средствах массовой информации, особенностях их функционирования в современном мире	- основные нормы профессиональной этики; - основные этические правила; - требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности;	-осуществлять взаимодействие с различными деловыми партнерами на основе делового этикета; -использовать в профессиональной деятельности основные этические правила; -предотвращать конфликтные ситуации в ходе служебной деятельности с учетом норм профессиональной этики	- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; - навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; - навыками построения позитивного профессионального имиджа.

2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Коммуникативные технологии в государственном управлении					
Цель дисциплины	формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 41.03.04 Политология; а также формирование представлений у студентов о нравственных правилах поведения, содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего управленца, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи; овладение специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; изучение этических основ деловых отношений; освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; знакомство студентов с деловым этикетом и атрибутами делового общения; формирование личностно-нравственного облика специалиста.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-7	способностью к участию в проведении политических и избирательных кампаний, к использованию знаний о других видах политической мобилизации	<u>Знать:</u> - различные формы и виды делового общения; - методы и механизмы подготовки к публичным выступлением и переговорам; - культурные особенности правил и традиций делового общения; <u>Уметь:</u> -применять профессиональные навыки управленца в области эффективных коммуникаций; -осуществлять коммуникативную деятельность в устной и	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	реферат, зачет	ПОРОГОВЫЙ Знать основы делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров ПОВЫШЕННЫЙ приобретать знания в предметной области дисциплины; знать основные закономерности получения профессиональной информации из различных типов источников

		письменной формах с учетом типа личности и культурных особенностей; -анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; <u>Владеть:</u> - технологиями проведения переговоров и совещаний; - инструментами осуществления деловой переписки для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; -навыками коммуникации на русском и иностранном языках в целях реализации наиболее эффективного коммуникативного процесса			
ПК-11	владением знаниями о коммуникативных процессах, каналах массовой коммуникации, средствах массовой информации, особенностях их	<u>Знать:</u> - основные нормы профессиональной этики; - основные этические правила; - требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия	Контрольная работа, реферат, зачет	ПОРОГОВЫЙ Знать основы делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров ПОВЫШЕННЫЙ <u>Уметь:</u>

	функционирования в современном мире	строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; <u>Уметь:</u> -осуществлять взаимодействие с различными деловыми партнерами на основе делового этикета; -использовать в профессиональной деятельности основные этические правила; -предотвращать конфликтные ситуации в ходе служебной деятельности с учетом норм профессиональной этики <u>Владеть:</u> - навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; - навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; - навыками построения позитивного профессионального имиджа.			-осуществлять взаимодействие с различными деловыми партнерами на основе делового этикета; -использовать в профессиональной деятельности основные этические правила; -предотвращать конфликтные ситуации в ходе служебной деятельности с учетом норм профессиональной этики <u>Владеть:</u> - навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; - навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; - навыками построения позитивного профессионального имиджа.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			№ 4	№ 5	№ 6	№ 7
			часов	часов	часов	часов
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) всего:		54				54
В том числе:						
Лекции (Л)		18				18
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)		36				36
Лабораторные работы (ЛР)		-				-
Самостоятельная работа студента (всего)		54				54
В том числе						
СРС в семестре						
Курсовой проект (работа)					-	
					-	
Другие виды СРС:		-				-
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям		20				20
Конспектирование учебных материалов, первоисточников, видеозаписей и др.		18				18
Выполнение индивидуальных домашних заданий		6				6
СРС в период сессии		10				10
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3				3
	экзамен (Э)					
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108				108
	зач. ед.	3				3

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
7	1	Теоретико-методологические основы коммуникаций	Предметное поле дисциплины «Коммуникативные технологии в государственном управлении». Объект и предмет деловых коммуникаций. Научные теории в понимании объекта и предмета деловых коммуникаций. Коммуникация как процесс обмена информацией. Модели, виды, функции коммуникации. Современные теории коммуникации. Рациональная модель коммуникативного воздействия. Спонтанная коммуникация. Схема коммуникации: определение, уточнение информации; кодирование информации (вербальное и невербальное); способ передачи информации; шумы. Убеждающая коммуникация. Центральный способ переработки информации. Периферийный способ переработки информации. Значимость информации для реципиента. Когнитивные способности реципиентов. Характер сообщения. Модульная схема убеждающей коммуникации. Центральная тема убеждающей коммуникации. Сюжетные линии центральной темы. Информационные продукты. Коммуникация и управление. Управление коммуникативными процессами, управление информацией. Роль коммуникации в общественном развитии, социально-экономической, политической, региональной и международной интеграции. Специфика уровней и организации коммуникаций в государственных учреждениях федерального и муниципального управления. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции

			естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
7	2	Технологии эффективной коммуникативных технологий	Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в

			организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации. Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как

			способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Комплименты и контркомплименты в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

2.2. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (*по неделям семестра*)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
7	1	*Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций*						
7	1.1	Введение в основы теории коммуникации	2		4	6		*1-2 неделя* собеседование
7	1.2	Виды коммуникации	2		4	6		*3-4 неделя* реферат
7	1.3	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	2		4	6		*5-6 неделя* собеседование
7	2	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления						

7	2.1	*Технологии эффективных коммуникативн ых технологий*	2		2	2		*7-8 неделя* реферат
7	2.2	Вербальные средства эффективной коммуникации в деятельности специалиста сферы управления			2	4		
7	2.3	невербальные средства эффективной коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	2		2	2		*9-10 неделя* тестирование
7	.4	Стратегии устных деловых коммуникаций.				4		
7	.5	Технологии публичного выступления.	2		2	2		*11-12 неделя* собеседование
7	.6	Технологии самопрезентаци и.			2	4		
7	.7	Спор, дискуссия, полемика	2		4	6		*13-14 неделя* реферат
7	.8	Имидж делового человека	2		4	6		*15-16 неделя* собеседование
7	.9	Этикет как технология делового общения	2		4	6		*17-18 неделя* тестирование
		ИТОГО за семестр	18		36	54	108	
		ИТОГО	18		36	54	108	Зачет

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды СРС	Всего часов
7	1	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Конспектирование учебных материалов, первоисточников, основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий Подготовка рефератов и презентаций *Всего:*	10 10 10 - *30*
7	2	Технологии эффективных коммуникативных технологий	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Конспектирование учебных материалов, первоисточников, основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий Подготовка рефератов и презентаций *Всего:*	5 5 7 7 *24*
		ИТОГО в семестре		*54*
ИТОГО				**54**

3.2. График работы студента

Семестр № 7

Форма оценочного средства	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Тестирование письменное	ТСп										+								+
Собеседование	Сб		+				+						+				+		
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ																		
Реферат	Рфт				+				+						+				
Коллоквиум																			
Контрольная работа	Кнр																		

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные технологии в государственном управлении»
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов
3. Вопросы для проведения зачета
4. Планы семинарских и практических занятий
5. Тематика рефератов и рекомендации по их выполнению
6. Тематика контрольных работ и рекомендации по их выполнению.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине студентам рекомендуется пользоваться следующими методологическими рекомендациями, имеющимися на официальном сайте:

1. Мартишина Н.В. Электронный образовательный ресурс «Самостоятельная работа студентов»: свидетельство о регистрации ресурса № 20418/ Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. - Дата регистрации 21.10.2014. - Объем 196 Мб (200704 Кб).
2. Страхов В.В. Формы организации учебного процесса в вузе [Электронный ресурс]: метод . Рекомендации для молод. Преподавателей / В.В. Страхов, Е.Н. Горохова, Т.В. Кременецкая; Ряз. гос. ун-т им С.А. Есенина. - Рязань, 2012. - URL: http://www/rsu.edu.ru/wordpress/wpcontent/uploads/2015/04/formy_organizacii_uchebnogo_processa.pdf/

3.3.1. Контрольные работы/рефераты

Методические рекомендации по выполнению и примерные темы контрольных работ

Учебными планами высших учебных заведений предусматривается написание студентами контрольных, которые являются важным звеном в выработке у студентов навыков самостоятельного изучения науки, в глубоком усвоении положений, выводов, законов, приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему бакалавру в его трудовой деятельности.

Ознакомившись с данными методическими указаниями, студент сможет более конкретно представить требования к контрольной работе, как с точки зрения содержания, так и ее оформления, оценки и порядка защиты. Использование предлагаемых методических советов поможет студентам не только успешно выполнить контрольную работу на избранную тему, но и подготовиться к экзамену.

1. Значение контрольной работы в изучении дисциплины «Коммуникативные технологии в государственном управлении».

Контрольная работа является одной из форм подготовки специалистов высшей квалификации. Ее написание имеет большое значение:

- во-первых, она приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с литературой, приучает находить в них основные положения, относящиеся к избранной проблеме, подбирать, обрабатывать и

анализировать конкретный материал, составлять таблицы и диаграммы и на их основе делать правильные выводы;

- во-вторых, студент привыкает четко, последовательно и логически грамотно излагать свои мысли при анализе теоретических проблем;

- в-третьих, работа закрепляет и углубляет знания студентов по изучаемой дисциплине;

- в-четвертых, прививает навыки работы на компьютере.

Она приучает студента к научно-исследовательской работе и способствует приобретению опыта и навыков ведения ее.

Контрольная работа выполняется в соответствии с учебным планом студентами дневного и заочного отделений. Студенты выполняют контрольную работу под руководством преподавателя. Выполненная работа сдается для проверки. Если работа соответствует предъявляемым требованиям, преподаватель оценивает ее положительно и сообщает об этом студенту. Неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями преподавателя. Повторно выполненная работа сдается вместе с первым вариантом и рецензией на нее.

2. Структура работы

Контрольная работа должна состоять из следующих частей:

- введения,
- основного текста,
- заключения,
- библиографического списка.

Структура контрольной работы может изменяться в зависимости от темы и ее сложности.

Во введении автор должен показать актуальность избранной проблемы, степень ее разработанности и сформулировать те задачи, которые будут решаться в работе.

Введение должно быть кратким (1-2 страницы).

Во второй части излагается содержание темы. Эту часть рекомендуется разделить на 2-3 вопроса, раскрывающих сущность проблемы. Увеличивать число вопросов не следует, так как это приведет к их поверхностной разработке или значительному превышению объема контрольной работы. Основная часть работы может быть изложена на 10-20 страницах стандартного листа формата А4.

Выводы, составляющие третью часть, вытекают из материалов контрольной работы и содержат обоснованные предложения. Заключение, как и введение, должно быть кратким (1-2 страницы).

В конце контрольной работы прилагается библиографический список, составленный в определенной последовательности.

3. Основные требования

Каждый студент, выполняющий контрольную работу, должен знать требования, которые предъявляются к письменным работам.

Основное внимание студент должен уделить всестороннему и глубокому теоретическому освещению изучаемой проблемы, как в целом, так и

отдельных ее частей.

Написание контрольной работы необходимо начинать с постановки и изложения содержания основного вопроса каждого раздела. Раскрытие содержания должно быть доказательным, а не декларативным, а также научно аргументированным. Теоретические положения и выводы должны основываться на конкретных материалах реальной действительности. Причем факты и примеры должны быть не случайными, а типичными. Для того чтобы иметь правильные представления о тех или иных общественных явлениях и законах, желательно рассматривать их в историческом аспекте. Но это требование не следует понимать как необходимость всестороннего описания истории возникновения и форм проявления данных явлений и законов. Очень важно, чтобы материал контрольной работы излагался логически последовательно и четко.

Практика ставит проблемы и вопросы, к которым теория не всегда готова. Отсюда по многим проблемам обозначенной сферы специалисты имеют разные точки зрения, и по ним ведутся дискуссии, которые находят отражение в литературе. В контрольной работе студент на основе изученной научной литературы должен определить свою точку зрения по спорному вопросу, аргументировать ее, а потом изложить имеющиеся в литературе точки зрения по исследуемой проблеме и дать их критический разбор. Это придает работе полемический, творческий характер.

Одним из важнейших требований, предъявляемых к студентам, выполняющим контрольные работы, является самостоятельное и творческое их выполнение. К сожалению, некоторые студенты вместо самостоятельной и добросовестной работы над избранной темой занимаются механическим списыванием текстов из опубликованных, часто устаревших статей, брошюр и книг или Интернета. Такое выполнение контрольной работы недопустимо, так как приводит к тому, что в ней появляются неправильные положения и устаревшие материалы, не отражающие действительной картины экономического развития страны. Подобные работы не приносят студентам пользы и оцениваются неудовлетворительно.

Теоретически грамотно изложить материал в письменной форме - это новый важный этап в выполнении контрольной работы, следующая ступень формирования знаний, их систематизации и сознательного усвоения. Овладев приемами самостоятельного получения информации, студент должен организовать самоконтроль знаний - логически, последовательно, стройно в письменной форме раскрыть вопросы плана избранной темы. Самостоятельный, творческий характер изложения выражается в том, что студент каждый вопрос плана освещает по продуманной им схеме, правильно использует и комментирует цитаты, не перегружая ими текст, не допускает посторонних, отрывочных положений, логически между собой не связанных, приводит самостоятельно выбранный фактический материал для иллюстрации важнейших положений темы, увязывает анализируемые теоретические положения с практической действительностью.

Контрольная работа должна быть написана хорошим литературным

языком. Язык, стиль изложения, умение строить краткие предложения, выражать свои мнения в понятной, доступной ферме, не допускающей разночтений, играют большую роль. Следует соблюдать единообразие в применении терминов, условных обозначений и сокращений слов, мер веса и длины.

Как показывает практика, часть контрольных работ оценивается неудовлетворительно, потому что в них оказываются серьезные литературные погрешности, которые нередко приводят к искажению содержания вопросов и смысловым ошибкам. Чтобы избежать стилистических и других ошибок, рекомендуется использовать современные издания словарей В. Даля, С. Ожегова, иностранные словари, политико-экономические и юридические энциклопедии.

4. Порядок выполнения контрольной работы

Выполнение контрольной работы целесообразно разбить на 5 этапов:

• выбор темы;
• подбор и изучение литературы;
• составление плана работы;
• собрание и обработка фактического и статистического материала;
• написание контрольной работы.

Тема контрольной работы студентом выбирается самостоятельно по номеру в списке учебной группы из числа тех, которые рекомендуются кафедрой.

При выборе следует учитывать, что в одной учебной группе могут писать работу на одну и ту же тему только два-три студента.

После выбора темы нужно самостоятельно по каталогу составить список необходимой литературы, подобрать ее и изучить. Начинать эту работу следует с исследования перечня литературы, рекомендованной кафедрой в рабочей программе данного курса и планах семинарских занятий по соответствующим темам. При составлении библиографического списка рекомендуется пользоваться библиографическими каталогами, тематическими библиографиями, перечнями статей, опубликованных в журналах за год, в последнем номере того или иного журнала. При этом главная задача студента - из огромной массы российской и зарубежной литературы отобрать только те книги, журналы и статьи, в которых освещаются вопросы, относящиеся к выбранной теме контрольной работы.

При изучении литературы можно рекомендовать делать выписки из книг и статей основных положений, теоретических выводов, определений, доказательств, статистических данных и т. п. Записи лучше вести не в общей тетради, а на отдельных листках. Содержание записей на каждом листе должно относиться только к одному вопросу работы, из которой сделаны выписки. Листки записей следует сгруппировать по вопросам темы и расположить таким образом, чтобы получилось последовательное освещение изучаемых вопросов. Хорошо составленные выписки помогут студенту лучше усвоить содержание проблемы.

После подбора и изучения литературы студент должен составить

тщательно продуманный план контрольной работы, который призван способствовать более полному раскрытию основных ее вопросов. План - это основа работы, и от того, как он составлен, будет зависеть уровень всей письменной работы. План работы тесно связан с ее структурой. Но раз дана структура работы, состоящая из введения, основного разделала и заключения, то задача студента состоит в том, чтобы определить 3-4 вопроса основной ее части, соблюдая их взаимосвязь и последовательность изложения.

Составленный план работы представляется для согласования преподавателю, который консультирует студента.

После того как подобрана и изучена литература, составлен план, подобран и соответствующим образом обработан конкретный (цифровой) материал, можно приступать к написанию контрольной работы. Это весьма трудоемкий и ответственный этап, так как здесь студент должен проявить умение самостоятельно мыслить, анализировать данные, делать обобщения, выводы и конкретные предложения для практики хозяйствования. На этом этапе можно конкретизировать план работы, разбивать узловые вопросы на пункты и подпункты.

5. Оформление контрольной работы

Контрольная работа должна быть соответствующим образом оформлена. К оформлению предъявляются следующие требования:

1. Наличие титульного листа.

2. На второй странице - содержание работы.

3. Библиографический список, составленный в алфавитном порядке фамилий авторов.

Текст работы целесообразно выполнять на одной стороне стандартных листов бумаги формата А4, оставляя слева поля для заметок преподавателя-рецензента. Между строчками должен соблюдаться полуторный интервал. Такой порядок написания работы хорош и тем, что он легко позволяет изъять отдельные неудачно написанные страницы, внести дополнения или переставить некоторые ее части.

Черновой вариант работы следует тщательно отредактировать и напечатать на компьютере без вставок, произвольного сокращения слов. Грамматические и стилистические ошибки исключаются.

На все цитаты и цифровые данные, приводимые в тексте контрольной работы, указываются источники. Страницы контрольной работы должны быть пронумерованы, начиная с титульного. Номера страниц указываются в правой верхней части листа. На листах до второй страницы введения номера не указываются.

Каждый раздел работы принято начинать с новой страницы. Внутри раздела следующий подпункт начинается на той же странице, где закончился предыдущий.

После написания и оформления работы студент должен подписать ее, поставить дату и сдать на кафедру.

Примерная тематика контрольных работ

1.Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.

2.Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.

3.Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.

4.Вербальные и невербальные коммуникации.

5.Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.

6.Стереотипы в деловом общении.

7.Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

8.Искусство делового комплимента.

9.Конфликтное общение.

10.Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.

11.Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.

12.Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.

13.Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.

14.Барьеры в общении.

15.Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.

16.Виды деловых приемов.

17.Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.

18.Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.

19.Ролевое поведение в деловом общении.

20.Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.

21.Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.

22.Анализ национальных стилей бизнес-общения.

23.Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.

24.Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.

25.Деловое письмо.

26.Дресс-код, особенности, необходимость введения.

27.Имидж делового человека.

28.Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.

29.Национальные особенности деловых встреч.

30.Профессиональная этика.

31.Правила делового этикета.

32.Этические принципы и нормы деловых людей.

33.Одежда деловых женщин.

34.Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.

35.Правила аргументации, проведения дискуссий.

36.Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы.

37.Самопрезентация в процессе собеседования.

38.Телефонные коммуникации.

39.Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.

40.Факторы успеха в проведении деловых совещаний.

41.Современное деловое письмо.

42.Психологические особенности подготовки проведения деловых переговоров.

43.Условия успеха переговоров. Анализ результатов переговоров.

44.Композиция деловой речи (документа) и варианты делового письма.

Методические рекомендации по выполнению и примерные темы рефератов

Важной составляющей самостоятельной работы является подготовка к практическим занятиям, в том числе в форме реферата.

Реферат представляет собой выдержки из использованных источников, однако не исключает самостоятельных выводов. Реферат требует глубокого изучения первоисточников, умения связывать их теоретические положения с современностью, проводить анализ.

Цель написания реферата состоит в том, чтобы научить студентов связывать теорию с практикой, пользоваться литературой, статистическими данными, уметь популярно излагать сложные вопросы.

Лучшие рефераты служат основой для написания студенческих работ, представляемых на конкурс.

Слово «реферат» имеет два значения: с одной стороны, оно предполагает: краткое изложение реферируемой научной работы, книги, статьи. С другой — доклад на заданную тему, сделанный на основе критического обзора литературы и других источников. Рефераты студентов чаще соответствуют второму значению этого слова.

Работа студента над рефератом состоит из следующих этапов:

- выбор темы на основе тематики, разработанной кафедрой;
- накопление информационного материала;
- подготовка и написание реферата;
- защита реферата на семинаре или конференции.

Студенты очных форм обучения представляют реферат на кафедру в течение учебного года. Студенты-заочники — согласно учебному плану.

Реферат должен иметь следующую структуру:

- план,
- краткое введение,
- изложение основного содержания темы,
- заключение,
- список используемой литературы.

Разработка избранной темы начинается с ознакомления с соответствующей литературой. Но прежде, чем приступить к ее подбору,

целесообразно наметить общий предварительный план реферата. Предварительный план реферата состоит обычно из трех-четырех вопросов, в процессе работы он уточняется и конкретизируется.

План - это логическая основа реферата, от правильного его составления во многом зависит структура, содержание, логическая связь частей. Целесообразно предварительно намеченный план реферата согласовать на консультации с преподавателем кафедры, ведущим семинарские занятия или читающим лекционный курс.

План не следует излишне детализировать, в нем перечисляются основные, центральные вопросы темы в логической последовательности. Главы можно не разбивать на параграфы. Перечень основных вопросов заканчивается заключением и краткими выводами, которые представляют обобщение важнейших положений, выдвинутых и рассмотренных в реферате.

Имея предварительный план, студент обращается к библиографии. Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный), библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно-вспомогательные, рекомендательные, критические), справочная литература (энциклопедии, словари).

Определенную помощь могут оказать учебные и научные издания, в частности журналы, а также различные библиографические пособия. Кроме того, крупнейшие библиотеки страны, такие как Российская национальная библиотека, Государственная национальная библиотека, выпускают рекомендательные библиографические указатели.

При работе над рефератом необходимо внимательно изучить соответствующую теме литературу, включая монографии, статистические сборники, материалы, публикуемые, в том числе, в научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU. и др.

Источниками фактического материала могут служить статистические сборники, газеты, журналы.

Важным моментом является умение записывать информацию. Наиболее распространенными являются две формы записи и хранения материала – конспектирование и ведение картотеки. Они не исключают, а в ряде случаев дополняют друг друга.

Когда студент в достаточной степени накопил и изучил материал по соответствующей теме, он принимается за его систематизацию и разработку более полного плана реферата. Внимательно перечитывая свой конспект или записи на карточках, он располагает материал в той последовательности, которая представляется ему наиболее стройной и целесообразной. Одновременно студент фиксирует собственные мысли, которые он считает нужным изложить в тексте реферата.

Основному тексту в реферате предшествует введение. В нем необходимо показать значение, актуальность рассматриваемой проблемы, обоснованность причины выбора темы. Кроме того, следует отметить, в

каких произведениях известных ученых-экономистов рассматривается изучаемая проблема, сформулировать основную задачу, которая ставится в реферате.

В основной части работы большое внимание следует уделить глубокому теоретическому освещению как темы в целом, так и отдельных ее вопросов, правильно увязать теоретические положения с практикой, конкретным фактическим цифровым материалом. Изложение должно осуществляться в соответствии с составленным планом.

Реферат должен быть написан ясным языком, без повторений, сокращений, противоречий между отдельными положениями.

Большое значение имеет правильное оформление реферата. На титульном листе необходимо указать название вуза, факультета, реферата, группу, свою фамилию и инициалы, фамилию научного руководителя. На следующем листе приводится план работы, план реферата с указанием страниц соответствующих разделов.

Приводимые в тексте цитаты из литературы, а также статистические данные должны быть снабжены соответствующими ссылками на источники, из которых они взяты, с указанием автора, названия работы, тома, страницы. Текст реферата пишется с одной стороны листа с оставлением полей, каждый пункт плана с новой страницы. Страницы должны быть пронумерованы. Объем реферата 10—15 страниц машинописного текста через 1,5 интервала.

В конце реферата приводится список используемой литературы, который составляется в следующей последовательности:

1. Официальные материалы (законы, указы).

2. Остальные использованные в реферате источники в алфавитном порядке фамилий авторов.

Подготовленный реферат, как правило, студентами дневного отделения защищается на семинарском занятии.

Целесообразно тезисы выступления, а точнее — обозначение разделов и подразделов реферата, сокращенное изложение основного материала (определение важнейших понятий, упоминание цифр и фактов, формулировка выводов) размножить и раздать студентам как материал для последующего обсуждения.

Заканчивая подготовку к выступлению с рефератом на семинарском занятии, полезно прочитать весь его текст «для себя». Это будет способствовать закреплению материала в памяти и позволит во время выступления либо совсем не заглядывать в конспект (план, текст), либо свести обращения к нему до минимума.

После обсуждения реферата в группе работа студента оценивается преподавателем и принимается решение о дальнейшей разработке этой темы автором для написания конкурсной работы.

Студенты заочного отделения на представленный реферат должны получить письменную рецензию преподавателя кафедры, где дается общая оценка работы — «зачтено», «не зачтено» - и указываются ее достоинства и недостатки. Если реферат не засчитывается, то с учетом замечаний он

должен быть переработан. Повторным рецензированием занимается тот преподаватель, который рецензировал реферат в первый раз.

Примерная тематика рефератов

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Деловое общение как системно-интегративная деятельность.
5. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации.
6. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
7. Невербальные средства общения.
8. Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения.
9. Фильтры «Я - слушания» в общении.
10. Знаки внимания при общении.
11. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
12. Обратная связь и её значение при общении.
13. Трансактный анализ общения.
14. «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
15. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
16. Публичные выступления и их психологические особенности.
17. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
18. Психологические особенности ведения переговоров.
19. Деловые совещания.
20. Средства и методы психологического воздействия при общении.
21. Типичные трудности и техника межличностного общения.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1.Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре

1	2	3	4	5	6
1.	Самыгин С.И. Деловое общение. Культура речи [Текст]: учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 5-е изд., перераб. - Москва: КноРус, 2016. - 480 с.	1-2	7	1	-
2.	Титова Л.Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ, 2006. – 471 с.	1-2	7	10	-

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Чудинов А.П Деловое общение [Текст] : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта: Наука, 2016. - 192 с.	1-2	7	5	-
2	Колесникова Н.Л. Деловое общение [Текст] = Business Communication : учебное пособие / Н. Л. Колесникова. - 10-е изд., стер. - Москва : Флинта: Наука, 2015. - 152 с.	1-2	7	18	-
3	Дроздов Р.К. Актуальные процессы в языке современных средств массовой информации [Текст] : учебно-методическое пособие. - РГУ им. С. А. Есенина. - Рязань: РГУ, 2016. - 136 с.	1-2	7	4	-

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru[Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://book.ru (дата обращения: 15.09.2019).

2. ЛАНЬ [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: https://e.lanbook.com (дата обращения: 20.09.2019).

3. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С.А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3 (дата обращения: 15.09.2019).

4. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru (дата обращения: 17.09.2019).

5. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс]: официальный сайт Рос.гос. б-ка. – Москва: Рос.гос. б-ка, 2003. – Доступ к

полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Режим доступа: http://diss.rsl.ru (дата обращения: 15.09.2019).

6. ЮРАЙТ [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://www.biblio-online.ru (дата обращения: 17.09.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 21.12.2019)
2. Библиотека Genesis [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://gen.lib.rus.ec/ (дата обращения: 21.12.2019)
3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : http://www.elibrary.ru/ (дата обращения: 21.12.2019)
4. Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа: http://www.aup.ru/books/i015.htm (дата обращения: 21.12.2019)
5. Гуманитарные дисциплины. Деловое общение. – Режим доступа: http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido (дата обращения: 21.12.2019)
6. Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа : http://iph.ras.ru /page27756321.htm (дата обращения: 21.12.2019)
7. База данных о российских СМИ www.mediaguide.ru (дата обращения: 21.12.2019)
8. Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО) www.raso.ru (дата обращения: 21.12.2019)
9. Журнал «Пресс-служба». – Режим доступа : www.press-service.ru (дата обращения: 21.12.2019)
10. Лента новостей. – Режим доступа : www.press-release.ru (дата обращения: 21.12.2019)
11. Интернет-клуб связей с общественностью. – Режим доступа : www.e-pr.nm.ru (дата обращения: 21.12.2019)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

лекционные аудитории, оснащенные видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе

должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту можно самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). При подготовке к семинарским занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.
Индивидуальные задания (защита /презентация выполненной работы)	Тема доклада (задания) должна соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными,

	но не чрезмерными. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: Microsoft PowerPoint. Четко сформулировать цель презентации. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.
Контрольная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.

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

- применение средств мультимедиа в образовательном процессе (например, презентации, видео);
- доступность учебных материалов через сеть Интернет для любого участника учебного процесса (например, конспекты лекций размещены в Интернет в свободном доступе, видео-курсы лекций, семинаров);
- возможность консультирования обучающихся преподавателями в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет;
- внедрение системы дистанционного образования (например, трансляция лекций через Интернет в online).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса:

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):
Операционная система WindowsPro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
PDF ридерFoxitReader (свободно распространяемое ПО);
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer (свободно распространяемое ПО);
Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);

DJVU браузер DjVuBrowserPlug-in (свободно распространяемое ПО);

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):
Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
PDF ридерFoxitReader (свободно распространяемое ПО);
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer (свободно распространяемое ПО);
Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
DJVU браузер DjVuBrowserPlug-in (свободно распространяемое ПО).

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в основы теории коммуникации	ПК-7, ПК-11	Зачет
2.	Виды коммуникации		
3.	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением		
4.	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления		
5.	Вербальные и невербальные средства эффективной коммуникации в деятельности специалиста сферы управления		
6.	Стратегии устных деловых коммуникаций. Технологии публичного выступления.		
7.	Технологии самопрезентации. Спор, дискуссия, полемика		
8.	Имидж делового человека		
9.	Этикет как технология делового общения		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПК-7	способностью к участию в проведении политических и избирательных кампаний, к использованию знаний о других видах политической мобилизации	**знать**	
		различные формы и виды делового общения	ПК7 З1
		методы и механизмы подготовки к публичным выступлением и переговорам	ПК7 З2
		культурные особенности правил и традиций делового общения	ПК7 З3
		уметь	
		применять профессиональные навыки управленца в области эффективных коммуникаций	ПК7 У1

		осуществлять коммуникативную деятельность в устной и письменной формах с учетом типа личности и культурных особенностей	ПК7 У2
		анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК7 У3
		владеть	
		технологиями проведения переговоров и совещаний;	ПК7 В1
		инструментами осуществления деловой переписки для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ПК7 В2
		навыками коммуникации на русском и иностранном языках в целях реализации наиболее эффективного коммуникативного процесса;2 методы и механизмы подготовки к публичным выступлением и переговорам;	ПК7 В3
ПК-11	владением знаниями о коммуникативных процессах, каналах массовой коммуникации, средствах массовой информации, особенностях их функционирования в современном мире	знать	
		основные нормы профессиональной этики;	ПК11 З1
		- основные этические правила требования делового и межличностного этикета	ПК11 З2
		нормы в соответствии с которыми необходимо строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности	ПК11 З3
		Уметь	
		осуществлять взаимодействие с различными деловыми партнерами на основе делового этикета;	ПК11 У1
		использовать в профессиональной деятельности основные этические правила;	ПК11 У2
		предотвращать конфликтные	ПК11 У3

		ситуации в ходе служебной деятельности с учетом норм профессиональной этики	
		Владеть	
		навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали	ПК11 В1
		навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета	ПК11 В2
		навыками построения позитивного профессионального имиджа.	ПК11 В3

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Специфика делового общения	ПК7 З1, ПК7 З3, ПК11 У2
2	Коммуникативные барьеры в общении	ПК7 З2, ПК11В3, ПК7З1
3	Перцептивный аспект деловой коммуникации	ПК7 З1, ПК11 В3, ПК11 В3
4	Интерактивный аспект деловой коммуникации	ПК11 З2, ПК7 В1
5	Речевые технологии делового общения	ПК11 З1, ПК7 З1
6	Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике	ПК11З1, ПК11 З3, ПК7 У2, ПК7 В3
7	Методы делового общения	ПК7 З2, ПК11 З1, ПК7 У1
8	Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика	ПК7 З1, ПК11 У1, ПК7 З1
9	Общие требования к деловой беседе и ее структура	ПК7 З3, ПК7 У2, ПК11 У2
10	Методика подготовки и проведения деловых бесед	ПК7 З2, ПК7 В2, ПК7 У1
11	Деловое совещание как один из видов делового общения	ПК7 В1, ПК11 В2, ПК11 З3
12	Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика	ПК7 З1 ПК11З3, ПК7 В2
13	Основные этапы подготовки к деловым переговорам	ПК7 З2, ПК11 З2, ПК7 У2, ПК11 У3
14	Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения	ПК7 З3, ПК7 З2, ПК11 В1, ПК11 В2
15	Правила делового общения по телефону	ПК7 З1, ПК7 З2, ПК11 З3
16	Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства	ПК7 У1, ПК7 У3, ПК11 З3
17	Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции	ПК7 З3, ПК7 З3, ПК11 У2
18	Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам	ПК11 З2, ПК7 У1
19	Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие	ПК11 В3, ПК7 З3
20	Организация подготовки переговоров принимающей	ПК11 В3, ПК7 У1, ПК7 З2

	стороной	
21	Правила ведения телефонных переговоров и их записи	ПК11 У2, ПК7 З2, ПК11 В1
22	Стратегия и тактика проведения переговоров	ПК11 У1, ПК7В1, ПК11В2, ПК7 З1, ПК7 З2
23	Стратегия составления самопрезентации	ПК7 У1, ПК11 У2, ПК7 В2
24	Требования к культуре деловой речи	ПК7 З3, ПК7 В2, ПК11 У1
25	Нравственная основа делового этикета	ПК7 У1, ПК11З1, ПК11 У2, ПК7 В1, ПК7 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ
(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Коммуникативные технологии в государственном управлении» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

«зачтено» - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

«зачтено» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.