

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский институт современного академического образования»
(АНО ВО «МИСАО»)**

Департамент общегуманитарных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ
наименование дисциплины (модуля)

Б.1.Б.21
(код дисциплины (модуля))

Направление подготовки: 38.03.04
Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки: Региональное управление

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения: заочная
2020/2021 учебный год

Москва, 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор АНО ВО «МИСАО»

И.В. Новикова
«03» сентября 2020 г

Рабочая программа составлена в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними локальными нормативными актами АНО ВО «МИСАО», учебными планами, в том числе индивидуальными учебными планами по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»** направленность (профиль) подготовки: **«Региональное управление»**, уровень высшего образования - бакалавриат (заочная форма обучения), утвержденными ректором Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» Л.В. Астаниной 02.09.2020 г., одобренными на заседании Ученого совета от 02.09.2020 г. (протокол № 2).

При реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (направленность (профиль) подготовки - «Региональное управление», уровень высшего образования – бакалавриат, форма обучения – заочная) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере образования, Уставом Института, локальными нормативными актами образовательной организации при согласовании со всеми участниками образовательного процесса образовательная организация имеет право внести изменения и дополнения в образовательную программу в части РПД в течение 2020/2021 учебного года.

Рабочая программа дисциплины, как компонент основной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», одобрена на заседании Ученого совета Института **02.09.2020 г. (протокол № 2)** и утверждена Первым проректором 03.09.2020 г.

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации в органах власти: одобрена на заседании департамента общегуманитарных дисциплин от 01.09.2020 (протокол № 1).

Составитель

Руководитель департамента
общегуманитарных дисциплин

Ю.В. Колесниченко

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Автономной некоммерческой организацией высшего образования «Московский институт современного академического образования» процесс изучения конкретной учебной дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

коммуникативная деятельность:

- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);
- владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения (ПК-11);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать основные теории и концепции коммуникативного взаимодействия сотрудников в организациях;
- уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- владеть (быть в состоянии продемонстрировать) навыками деловых коммуникаций

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Данный курс относится к дисциплинам базовой части Блока 1.

Таблица 1.

Содержательно-логические связи учебной дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Название дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
		Коды учебных дисциплин (модулей), практик	
		на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
1	2	3	4
Б1.Б21.	Деловые коммуникации в органах власти	«Теория управления», «Основы государственного и муниципального управления»	«Методы принятия управленческих решений», «Прогнозирование и планирование»

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ
С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА
КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ
УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Объем дисциплины по учебному плану составляет – 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Из них:

аудиторных занятий – 12 акад. часов,

в том числе: лекций – 6 часа,

практических – 4 часа,

самостоятельная работа – 94 часа.

Форма контроля – зачёт (4 часа)

**Таблица 2.
Объем дисциплины (модуля)**

№ п/п	Курс	Темы дисциплины	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Коды компетенций	Форма текущего контроля успеваемости, СРС. Форма промежуточной аттестации
			Лекция	Практ., лаб. занятия	СРС		
1	4	Тема 1. Предмет делового общения	1	-	15	ОК-5, ОПК-4, ПК-9	Проверка конспектов
2		Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения	1	2	15	ОК-5, ОПК-4, ПК-9	Проверка конспектов
3		Тема 3. Интерактивная сторона делового общения	1	-	15	ОК-5, ОПК-4, ПК-9	Проверка конспектов
4		Тема 4. Деловые коммуникации как социальная перцепция	1	-	15	ОК-5, ОПК-4, ПК-9	Проверка конспектов
5		Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении	1	2	17	ПК-11	Проверка конспектов
6		Тема 6. Специфика делового общения. Деловые переговоры.	1	-	17	ПК-11	Проверка конспектов
		ИТОГО	6	4	94		зачёт

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Деловые коммуникации в органах власти».

Тема 1. Предмет делового общения

Проблема общения как одна из центральных проблем психологии. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе. Значение общения для развития индивида. Функции общения. Деловые коммуникации как процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми для достижения поставленных целей и взаимовыгодного сотрудничества.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения

Деловые коммуникации как коммуникация. Понятие коммуникации. Виды коммуникации (межличностная, публичная, массовая). Структура коммуникации. Коммуникативная ситуация. Коммуникация как передача и обмен информацией между двумя и более ее участниками с целью оказания определенного воздействия на партнера по коммуникации.

Трудности и барьеры межличностной коммуникации. Барьеры коммуникации. Проблемы обратной связи в коммуникации.

Вербальная коммуникация. Публичное выступление. Факторы, влияющие на успешность публичного выступления. Критерии эффективности публичного выступления.

Невербальная коммуникация. Ведущие системы отражения невербального поведения человека, их составляющие и функции: акустическая, оптическая, тактильно-кинестезическая, ольфакторная. Правила "считывания" и интерпретации невербальной информации. Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации.

Тема 3. Интерактивная сторона делового общения

Деловые коммуникации как взаимодействие. Интерактивная сторона общения. Типология взаимодействия. Манипуляции в общении. Проблема кооперации и конфликта в психологии.

Структура и динамика конфликта. Стили поведения в конфликте. Способы организации кооперативного поведения членов группы.

Тема 4. Деловые коммуникации как социальная перцепция

Понятие и типы социальной перцепции. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. Основные направления исследования социальной перцепции. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия. Прогнозирование поведения партнера. Виды и ошибки каузальной атрибуции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения (идентификацию, рефлекссию, эмпатию). Феномены социальной перцепции (эффект ореола ("галлоэффект"), эффект новизны и первичности, эффект стереотипизации).

Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении

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

Тема 6. Специфика делового общения. Деловые переговоры

Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Критерии эффективности делового общения. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Закономерности выстраивания деловых переговоров как взаимодействия партнёров. Тактические приемы в переговорах. Способы защиты.

Компетентность в деловом общении и способы её развития. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескрептивность, оценка чувств. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Таблица 3

Содержание учебной дисциплины (модуля) с указанием видов учебной работы, трудоемкости и видов занятий

№ п/п	Курс	Темы дисциплины	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)			Форма текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекция	Практ., лаб. занятия	СРС	
1	4	Тема 1. Предмет делового общения	1	-	15	Проверка конспектов
2		Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения	1	2	15	Проверка конспектов
3		Тема 3. Интерактивная сторона делового общения	1	-	15	Проверка конспектов
4		Тема 4. Деловые коммуникации как социальная перцепция	1	-	15	Проверка конспектов
5		Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении	1	2	17	Проверка конспектов
6		Тема 6. Специфика делового общения. Деловые переговоры.	1	-	17	Проверка конспектов
		ИТОГО	6	4	94	зачёт

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Самостоятельная внеаудиторная работа обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для данной дисциплины учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- практикум по учебной дисциплине с использованием программного обеспечения;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к аттестации (экзамену).

На кафедре представлены методические указания о правилах оформления и порядке защиты реферата (контрольной работы).

Таблица 4.
Виды самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование работ	Трудо-емкость (час)	
			Оч	заоч-ная
1	Тема 1. Предмет делового общения	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Предмет делового общения»		15
2	Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Коммуникативная сторона делового общения»		15
3	Тема 3. Интерактивная сторона делового общения	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Интерактивная сторона делового общения»		15

4	Тема 4. Деловые коммуникации как социальная перцепция	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Деловые коммуникации как социальная перцепция»		15
5	Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Воздействие и влияние в деловом общении»		17
6	Тема 6. Специфика делового общения. Деловые переговоры.	-раскрытие основных понятий темы - подготовка конспекта темы: «Специфика делового общения. Деловые переговоры»		17
	Итого			94

*** Примечания:**

а) Для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, в том числе при ускоренном обучении:

При разработке образовательной программы высшего образования в части рабочей программы дисциплины согласно требованиям действующему законодательству объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимся, который имеет среднее профессиональное или высшее образование, и (или) обучается по образовательной программе высшего образования, и (или) имеет способности и (или) уровень развития, позволяющие освоить образовательную программу в более короткий срок по сравнению со сроком получения высшего образования по образовательной программе, установленным Институтом в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ускоренное обучение такого обучающегося по индивидуальному учебному плану в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации).

б) Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

При разработке адаптированной образовательной программы высшего образования, а для инвалидов - индивидуальной программы реабилитации инвалида **в соответствии с действующим законодательством**, образовательная организация устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) *(при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий)*.

в) Для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с действующим законодательством в отношении Республики Крым и города федерально-

го значения Севастополя, объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимися, зачисленными для продолжения обучения **в соответствии с действующим законодательством**, в течение установленного срока освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с учетом курса, на который они зачислены (указанный срок может быть увеличен не более чем на один год по решению Института, принятому на основании заявления обучающегося).

г) Для лиц, осваивающих образовательную программу в форме самообразования (если образовательным стандартом допускается получение высшего образования по соответствующей образовательной программе в форме самообразования), а также лиц, обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе:

При разработке образовательной программы высшего образования, **в соответствии с действующим законодательством**, объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающегося, зачисленного в качестве экстерна для прохождения промежуточной и (или) государственной итоговой аттестации в Институте по соответствующей имеющей государственную аккредитацию образовательной программе в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ФОС) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ

ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ» (См. Приложение к рабочей программе)

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление** (уровень бакалавриата), для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы (текущая и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Фонды оценочных средств утверждены первым проректором.

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) по учебной дисциплине сформирован на ключевых принципах оценивания:

- валидности (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);
- надежности (использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений);
- справедливости (разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха);
- своевременности (поддержание развивающей обратной связи);
- эффективности (соответствие результатов деятельности поставленным задачам).

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО КУРСУ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
Система тестирования stud.sfga.ru

Тест: Деловые коммуникации

Количество вопросов:	67
Время тестирования:	45 минут
Количество ответов на 5:	57
Количество ответов на 4:	50
Количество ответов на 3:	40

Вопросы теста

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров.
- Профессиональных интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции.
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия;

3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны.
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей;
- Приписывание определенным группам людей специфических черт;
- Стремление человека быть в обществе других людей;

4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата.
- Когнитивные структуры партнера-адресата;
- Потребности и склонности партнера-адресата;
- Ценностные установки партнера-адресата;

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов;
- Информационных технологий.
- Определенного темпа речи;
- Похлопываний по плечу;
- Устной речи;

6. Все люди делятся на:

- все ответы верны.
- Рациональных и иррациональных;
- Сенсорики и интуитов;
- Экстравертов и интравертов;

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами.
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия.
- Личностно-психологических сил манипулятора;
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями;
- Статусно-ресурсных сил манипулятора;

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор.
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия;

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором;
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов.
- техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора;

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»;
- Запутывания;
- Расположения;
- Скрытого принуждения;
- Убеждения.

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора.
- Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств;

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
- поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество.
- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;

- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов;
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы;

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны.
- Кинесика;
- Проксемика;
- Такетика;

17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера.
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

18. Кинесическими средствами невербального общения выступают

- Мимика;
- Поза;
- Покашливание.
- Рукопожатие;
- Устная речь;

19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации.
- Дозирование информации;
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации;
- Утаивание информации;

20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы.
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции;

21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям;
- Психотехнические приемы манипулирования.
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера;
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия;

22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие;
- Объекты, включенные в деловую ситуацию.
- Структурные уровни психики манипулятора;

23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд.
- Походка;
- Рукопожатие;
- Телефон;
- Электронная почта;

24. Общение - это:

- Все ответы верны.
- Процесс передачи информации;
- Процесс установления контактов между людьми;
- Процесс формирования и развития личности;

25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см;
- 15-50см;
- 50-120см;
- Свыше 350см.

26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются

- Дистанция между общающимися;
- Мимика;
- Похлопывание по спине.
- Телефон;
- Угол общения партнеров;

29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса.
- Дистанция между общающимися;
- Жесты;
- Интонация;
- Плач;

30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- Положительно

31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- Положительно

32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- Положительно

33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- Отрицательно
- Положительно

34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- Отрицательно
- Положительно

35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».К сожалению, Анна еще обедает.

- Отрицательно
- Положительно

36. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Кто Вам нужен?

- Отрицательно
- Положительно

37. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Начальник отдела на совещании. Может быть, мне что-нибудь передать ему?

- Отрицательно
- Положительно

38. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Рад Вашему звонку. Как Ваши дела?

- Отрицательно
- Положительно

39. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Спасибо за звонок. Звоните чаще!

- Отрицательно
- Положительно

40. Психическое напряжение в процессе общения можно обнаружить по:

- Все ответы верны.
- Раздражительности;
- Расслабленности, вялости в движениях;
- Скованности движений, мышечному напряжению;

41. Распознавание адресатом воздействия манипулятивного вторжения в деловом общении предполагает:

- Анализ партнером-адресатом воздействия собственных эмоций и психических реакций;
- Ощущение и осмысление ситуативного присутствия манипуляции партнером-адресатом;
- реализацию партнером-адресатом постманипулятивной поведенческой стратегии делового взаимодействия с манипулятором.
- Ситуативное отслеживание и сопоставление вербальных и невербальных сигналов;

42. Реализация обесценивания в качестве манипулятивной техники происходит в виде:

- Деструктивной практики позиции партнера-адресата;
- Дискредитации личности партнера-адресата;
- Пренебрежения профессиональной компетентностью партнера-адресата;
- признание значимости варианта решения деловой проблемы, предложенной партнером-адресатом.

43. Согласны ли Вы, что активное слушание – это трудная работа

- Да
- Нет

44. Согласны ли Вы, что в процессе убеждения человека неавторитарного типа следует апеллировать преимущественно к собственному статусу, а не к объективным доводам

- Да
- Нет

45. Согласны ли Вы, что всегда следует стремиться к взаимовыгодному решению

- Да
- Нет

46. Согласны ли Вы, что залог успешного влияния – знание тактик убеждения

- Да
- Нет

47. Согласны ли Вы, что конкретная обратная связь более эффективна , чем обобщенная:

- Да
- Нет

48. Согласны ли Вы, что лучшая защита от нападков на вас в процессе переговоров – это ответное нападение

- Да
- Нет

49. Согласны ли Вы, что менеджеры не должны предоставлять сотрудникам негативную обратную связь:

- Да
- Нет

50. Согласны ли Вы, что наиболее эффективное устное убеждение строится только на логических доводах; в нем исключено обращение к чувствам и эмоциям собеседника или аудитории

- Да
- Нет

51. Согласны ли Вы, что начинать переговоры следует с безоговорочного и решительного утверждения своих требований, чтобы не позволить оппоненту взять над вами верх

- Да
- Нет

52. Согласны ли Вы, что не следует заранее продумывать свою стратегию ведения переговоров – этим Вы обеспечите себе должную гибкость

- Да
- Нет

53. Согласны ли Вы, что негативная обратная связь всегда должна следовать как можно скорее (в идеале сразу же) за нежелательным действием:

- Да
- Нет

54. Согласны ли Вы, что один из необходимых компонентов эффективного слушания –это умение предвидеть, что собирается сказать собеседник.

- Да
- Нет

55. Согласны ли Вы, что первоначальные заявления участников переговоров не следует воспринимать слишком серьезно

- Да
- Нет

56. Согласны ли Вы, что разговор свысока с человеком, которого Вы намерены в чем-то убедить , ничего не даст

- Да
- Нет

57. Согласны ли Вы, что сделав в начале переговоров незначительную уступку, Вы можете добиться большей выгоды

- Да
- Нет

58. Согласны ли Вы, что цель предоставления обратной связи – показать исполнителям, насколько успешно они продвигаются к своей цели:

- Да
- Нет

59. Согласны ли Вы, что цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий

- Да
- Нет

60. Согласны ли Вы, что эмоциональные доводы столь же важны, как и рациональные

- Да
- Нет

61. Согласны ли Вы, что эффективный слушатель поддерживает постоянный, пристальный зрительный контакт с собеседником?

- Да
- Нет

62. Согласны ли Вы, что эффективный слушатель, основываясь на словах выступающего , старается получить общую картину

- Да
- Нет

63. Структуру процесса общения составляют следующие стороны:

- Все ответы верны.
- Интерактивная;

- Коммуникативная;
- Перцептивная;

64. Такетическими средствами невербального общения выступают

- Вздохи;
- Жесты;
- Направление взгляда;
- Поцелуй.
- Рукопожатие;

65. Технологии делового общения в реальной практике всегда реализуются как

- Объектно-объектные технологии
- Субъектно-объектные технологии
- Субъектно-субъектные технологии

66. Убеждать в процессе общения легче всего:

- все ответы верны.
- Жизненным примером;
- Используя приемы психологического воздействия;
- Фактами;

67. Уверенного в себе человека можно определить по:

- Все ответы верны.
- Громкому голосу;
- Прямой позе с развернутыми плечами и поднятой головой;
- Твердому рукопожатию;

Примерные вопросы для подготовки к зачёту:

1. Актуальные проблемы делового общения.
2. Функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Характеристика уровней общения.
5. Характеристика диалогического, монологического общения.
6. Общение как деятельность.
7. Общение как коммуникация.
8. Массовая коммуникация, ее специфика.
9. Трудности и барьеры коммуникации.
10. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
11. Невербальная коммуникация, ее виды.
12. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
13. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта
14. Структура и характеристика межличностного взаимодействия.
15. Общение как социальная перцепция.
16. Основные направления исследования социальной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
20. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
21. Межличностная аттракция, её виды.
22. Деловые коммуникации и его специфика.

23. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
 24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
 25. Деловые коммуникации в экономической деятельности.

Критерии оценивания формирования компетенций (результатов освоения дисциплины)

Полный фонд тестовых заданий размещен в системе электронного обучения «Moodle» и предназначен для самоконтроля и контроля знаний студентов по дисциплине.

Шкала оценивания:

Отлично/зачтено	Хорошо/зачтено	Удовлетворительно/зачтено	Не зачтено
85 – 100 баллов	65 - 84,99 баллов	45 - 64,99 баллов	0 – 44,99 баллов

Описание шкалы оценивания

Оценка «**зачтено**» ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе;
- умении оперировать специальными терминами;
- умении приводить примеры;
- использовании в ответе дополнительного материала.
- если в полном и логичном ответе имеются негрубые ошибки или неточности; если в полном и логичном ответе делаются не вполне законченные выводы или обобщения.

Ошибки при ответе могут быть отредактированы постановкой дополнительного вопроса или решением ситуационной задачи по теме

Оценка «не зачтено» ставится:

- ответ на вопрос с грубыми ошибками;
- отсутствие умения оперировать специальной терминологией;
- не выявлено умения приводить примеры практического использования научных знаний.

85-100 баллов – оценка «отлично» выставляется, если обучающийся: владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины; демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением; владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине; демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

65 – 84,99 баллов – оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся: владеет всеми основополагающими знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающимся в области изучаемой дисциплины; показывает достаточную глубину понимания учебного материала, но отмечается недостаточная системность и аргументированность знаний по дисциплине; допускает незначительные неточности в употреблении понятийно-категориального аппарата по дисциплине; демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

45 – 64,99 баллов – оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся: демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала; допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем; демонстрирует недостаточную системность знаний; проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине; проявляет непрочность практических учений и навыков в области исследовательской деятельности.

0-44,9 баллов – оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: имеет разрозненные, неполные знания по изучаемой дисциплине или знания у него практически отсутствуют, не сформированы практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»** (уровень бакалавриата), основная профессиональная образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) ОПОП, включая конкретную учебную дисциплину. Содержание конкретной учебной дисциплины (модуля) представлено в сети Интернет и локальной сети образовательного учреждения.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (www.biblioclub.ru), содержащей издания по данной учебной дисциплине и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы. Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), как на территории организации, так и вне ее

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями осуществляется с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности. Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Горфинкель, В.Я., Торопцов, В.С., Швандар, В.А. Коммуникации и корпоративное управление: Учебное пособие.-М.: Юнити-Дан, 2015. //ЭБС «Университетская книга онлайн»
2. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: Учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2015. //ЭБС «Университетская книга онлайн»

б) дополнительная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2015. //ЭБС «Университетская книга онлайн»
2. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение: Учебное пособие. – М.: МИР-БИС, Директ-Медиа, 2016. //ЭБС «Университетская книга онлайн»

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

Российское образование - единый портал - http://www.edu.ru/db/portal/sites/res_page.htm

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	Деловые коммуникации в органах власти	www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

программное обеспечение:

- 1) Операционная система Windows XP.
- 2) Программы пакета MS Office: MS Word, MS Excel, MS Power-Point.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблеме дисциплины, анализа научных концепций.

В соответствии с РПД по данной учебной дисциплине могут проводиться учебные занятия следующих видов, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем обучающимся (далее - занятия лекционного типа);
- занятия практического (семинарского) типа;
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся.

Методические рекомендации по конспектированию

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть подготовки к семинарскому занятию, написанию курсовой работы, эссе, доклада и т.п. Оно, как правило, сопровождается записями в той или иной форме.

Конспект – это краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Обычно конспект составляется в два этапа. На первом этапе обучающийся читает произведение и делает пометки на полях, выделяя, таким образом, наиболее важные мысли. На втором этапе обучающийся, опираясь на сделанные пометки, кратко, своими словами записывает содержание прочитанного. Желательно использование логических схем, делающих наглядным ход мысли конспектируемого автора. Наиболее важные положения изучаемой работы (определения, выводы и т.д.) желательно записать в форме точных цитат (в кавычках, с точным указанием страницы источника).

Следует иметь в виду, что *целью* конспектирования является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Поэтому хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Существует несколько *форм ведения записей*: план (простой или развернутый), выписки, тезисы, аннотации, резюме, конспект (текстуальный и тематический).

План. Это наиболее краткая форма записи прочитанного, перечень вопросов, рассматриваемых в книге, статье. План раскрывает логику автора, способствует лучшей ориентации в содержании данного произведения. План может составляться либо по ходу чтения материала, либо после полного прочтения. План во втором случае получается последовательным и стройным, кратким.

Выписки. Это либо цитаты, то есть дословное изложение того или иного материала из источника, необходимые обучающемуся для изложения в курсовой работе, либо краткое, близкое к дословному изложению мест из источника в понимании обучающегося. Выписки лучше делать на отдельных листах или на карточках. Достоинство выписок состоит в точности воспроизведения авторского текста, в накоплении фактического материала, удобстве их использования при компоновке курсовой работы. Совершенно обязательно каждую выписку снабжать ссылкой на источник с указанием соответствующей страницы.

Тезисы. Это сжатое изложение основных мыслей и положений прочитанного материала. Их особенность — утвердительный характер. Другими словами, для автора этих тезисов данные умозаключения носят недискуссионный позитивный характер.

Аннотация. Очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Составляется после полного прочтения и глубокого осмысливания изучаемого произведения.

Резюме. Краткая оценка прочитанного произведения. Отражает наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Конспект. Небольшое сжатое изложение изучаемой работы, в котором выделяется самое основное, существенное. Основные требования – краткость, четкость формулировок, обобщение важнейших теоретических положений. Составление конспекта требует вдумчивости, достаточно больших затрат времени и усилий. Конспектирование способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важнейших теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать, ясно излагать своими словами.

Целесообразно составлять конспект после полного прочтения изучаемого материала. Конспект может включать тезисы, краткие записи не только тех или иных положений и выводов, но и доказательств, фактического материала, а также выписки, дословные цитаты, различные примеры, цифровой материал, таблицы, схемы, взятые из конспектируемого источника. В конспекте надо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости (подчеркивания цветными маркерами, замечания на полях).

Самостоятельная работа обучающихся заочной формы обучения предполагает выполнение **контрольной работы** по дисциплине. Контрольная работа выполняется обучающимися по заочной форме в форме реферата.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат - краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но в ограниченном объеме, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы, а также в связи с тем, что реферат имеет ограниченный объем.

Темы рефератов определяются кафедрой. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Целью написания рефератов является:

- привитие обучающимся навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- привитие обучающимся навыков грамотного компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у обучающегося интереса к определенной научной и практической проблематике.

Основные задачи обучающегося при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. Оглавление — это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.
3. Текст реферата. Он делится на три части: введение, основная часть и заключение.

а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться, и обоснованию выбора темы.

б) Основная часть — это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) Заключение - краткие и четкие выводы.

4. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается обучающийся при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов.

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться в формате Word через одинарный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое - 25 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с "красной" строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Оценивая реферат, преподаватель обращает внимание на:

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы;
- умение работать с научной литературой;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, техническое оформление работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Обучающийся должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- 1-й - организационный,
- 2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом

Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План — это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект — это систематизированное, логичное изложение материала. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект — это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект — это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект — это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Как работать с конспектом лекции

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая, в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно научно-педагогический работник напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

Методические рекомендации по написанию доклада:

1) Для выступления на семинаре, как правило, подготавливается доклад, который по объему не превышает пяти страниц. Этого достаточно, чтобы кратко изложить теоретические основы и результаты исследований. Если объем будет меньшим, то он может выглядеть поверхностным и незаконченным.

2) Доклад должен содержать информацию по предлагаемой теме исследования, и представлен в тезисной форме. Это означает, что потребуются найти и выбрать тот материал, который будет отражать суть вопроса. Поэтому, рекомендуется не перегружать доклад различными примерами, безусловно, это увеличит вопрос, но может оставить тему нераскрытой. Можно обойтись тезисами, и работа будет вполне содержательной.

3) Чтобы правильно написать доклад, необходимо придерживаться выполнения следующих условий:

1. Если темы докладов предоставляются на выбор, то целесообразнее будет подобрать для себя такую тему, которая интересна или, возможно, есть представления на этот счет. Если есть представления об исследуемом вопросе, то написать доклад будет гораздо проще. При наличии собственных наработок, их вполне можно использовать в докладе, но чтобы он получился наиболее информативным, можно его немного доработать, добавить недостающую информацию.

2. Составление плана действий. Написание любого доклада должно начинаться с плана. Даже если это небольшой документ, четко продуманный вариант изложения материала только положительно скажется на подготовленности обучающегося. В первую очередь, следует определиться с источниками информации, затем выбрать из них самое главное по теме, собрать материал в единый текст и сделать выводы.

3. Использовать несколько источников литературы. Обычно обучающиеся находят одну книгу или журнал и из него формируют свой доклад. В итоге, работа может получиться краткой и сухой. Правильнее было бы подобрать несколько источников и из них написать доклад.

Составить речь защиты. На основе выполненной работы необходимо написать речь, с которой нужно выступить перед аудиторией.

Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа должна быть представлена в учебный отдел за 10-15 дней до начала экзаменационной сессии.

При выполнении контрольной работы обучающемуся рекомендуется придерживаться следующей последовательности:

- составление тематического конспекта, который необходим для углубленного изучения и осмысления программы курса изучаемой дисциплины;

- выбор варианта контрольной работы. Составление тематического конспекта помогает всесторонне продумать поставленные в контрольной работе вопросы, проанализировать имеющиеся точки зрения на решение данной проблемы, активизировать собственные знания по каждому из вопросов;

- изучение рекомендованной литературы, что позволит отобрать необходимую для выполнения контрольной работы учебную информацию и выяснить по каким вопросам следует подобрать дополнительные литературные источники;

- выполнение контрольной работы. На данном этапе работы обучающемуся необходимо усвоить, что выполнение контрольной работы не сводится только к поиску ответов на поставленные вопросы, любая теоретическая проблема должна быть осмыслена с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому поставленному вопросу обучающийся должен выразить и свою собственную точку зрения.

Относительно технического выполнения контрольной работы следует отметить, что для ее написания традиционно используются листы формата А4. Примерные размеры поля слева – 3, сверху и снизу – 2,5, справа – 1,5. В зависимости от содержания поставленных в контрольной работе вопросов, ее объем должен составлять 10-15 страниц машинописного текста (размер шрифта – 14, межстрочный интервал - полуторный).

Контрольная работа должна быть оформлена соответствующим образом: 1-я страница – титульный лист; 2-я страница – перечень вопросов контрольной работы, соответствующих вашему варианту, далее – изложение ответов на поставленные вопросы согласно вашему варианту. Контрольная работа завершается списком использованной литературы.

Обучающемуся рекомендуется строго придерживаться вопросов, поставленных в каждом конкретном варианте, и использовать рекомендуемую литературу. Контрольная работа должна содержать анализ изученной обучающимся литературы (не менее 3-5 источников), изложение основных положений, доказательств и выводов по рассматриваемым вопросам.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Проведение занятий лекционного и практического (семинарского) типа, промежуточной аттестации по дисциплине целесообразно осуществлять с использованием современных образовательных технологий. В Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО») создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационные телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства.

Проведение занятий лекционного и семинарского типа (практическое занятие), промежуточной аттестации по дисциплине целесообразно осуществлять с использованием современных образовательных технологий. В АНО ВО «МИСАО» создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, информационные телекоммуникационные технологии, соответствующие технологические средства.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (интерактивных модульных лекций, технологий контекстного обучения (практических занятий с представлением презентаций по докладам и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Занятия лекционного типа проводятся в формате активного вовлечения обучающихся в образовательный процесс, осуществляются с использованием презентаций (PowerPoint). На практических занятиях используют компьютерный класс с доступом в Интернет. Процедуры промежуточного/ итогового контроля по дисциплине предполагают использование компьютерного тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием данной дисциплины.

Таблица 6

**Формы учебных занятий с использованием активных
и интерактивных технологий обучения**

№	Наименование раздела (перечислить те разделы, в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии)	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоём- кость (час.) Очная/заочная формы обучения
1.	«Предмет делового общения»	<i>Чтение лекций с использованием мультимедийного оборудования</i>	1
2.	«Специфика делового общения»	<i>Чтение лекций с использованием мультимедийного оборудования</i>	1
3.	Представление презентаций по темам докладов	<i>Технология контекстного обучения</i>	1
4.	Представление презентаций по темам докладов	<i>Технология контекстного обучения</i>	1

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля знаний. Форма текущего контроля освоения дисциплины – активная работа на занятиях практического (семинарского) типа.

Формой промежуточного контроля знаний является зачет, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и практических знаний обучающихся.

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

- информационные образовательные технологии

1. Занятия лекционного типа проводятся в формате активного вовлечения обучающихся в образовательный процесс, с обсуждением в процессе изложения материала ситуаций из практики функционирования организаций, с использованием программ пакетов MSOffice: MSWord, доступа в режиме on-line к электронной библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн»: www.biblioclub.ru.

2. Занятия лекционного типа проводятся по темам, для изложения которых используется иллюстрационно-графический материал, с использованием слайдов, подготовленных в программах пакета MSOffice: MSWord, MSExcel, MSPower-Point.

3. На занятиях семинарского типа (практических занятиях) используется компьютерный класс с возможностью доступа в Интернет. Практические занятия проводятся также и в форме интерактивного обсуждения конкретных ситуаций.

4. Самостоятельное тестирование студентов на сайте Института осуществляется доступом к базам данных: информационно-методических материалов – Учебный портал. <http://sdo.misaoinst.ru/> (тесты по дисциплине).

- электронные учебники электронно-библиотечной системе:

1. Горфинкель, В.Я., Торопцов, В.С., Швандар, В.А. Коммуникации и корпоративное управление: Учебное пособие.-М.: Юнити-Дан, 2015. //ЭБС «Университетская книга онлайн»
2. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: Учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2015. //ЭБС «Университетская книга онлайн»

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В соответствии с требованиями действующего Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление** (уровень бакалавриата), Автономная некоммерческая организация высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО»), реализующая основную профессиональную образовательную программу подготовки, располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**, утвержденным ректором АНО ВО «МИСАО» Л.В. Астаниной.

Для реализации бакалаврской программы перечень материально-технического обеспечения дисциплины «*Деловые коммуникации в органах власти*» включает в себя:

Учебные аудитории Института, оснащенные демонстрационным оборудованием, а именно: современной аудио- и видеотехникой, видеопроекторным оборудованием с выходом в Интернет; компьютерным мультимедийным оборудованием со специализированным лицензионным пакетом программного обеспечения Microsoft Office: MSOffice: MSWord, MSExcel, MSPower-Point для проведения лекционных и практических занятий предоставляются на основании сетевого партнерства в рамках сотрудничества (на основании договора о взаимодействии и сотрудничестве между образовательными организациями от 01 августа 2016). Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины в виде иллюстрационного материала, содержащего диаграммы, формулы, графики, статистическую информацию, презентации, подготовленные в программе Microsoft PowerPoint. Лицензионное программное обеспечение ежегодно обновляется.

Электронная информационно-образовательная среда Института по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»** направленность (профиль) подготовки: «Региональное управление», в течение всего периода обучения в Автономной некоммерческой организации высшего образования «Московский институт современного академического образования» (АНО ВО «МИСАО») каждого обучающегося обеспечивает:

индивидуальным неограниченным доступом к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;

фиксацией хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

проведением всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения;

формированием электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранением работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

взаимодействием между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)

1) Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

2) Обучение по образовательным программам инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3) Образовательными организациями высшего образования должны быть созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

-наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;

-размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

-присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

-обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

-обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

-дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

-обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие специальных кресел и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.