



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. проректора

А.В. Троицкий

« ___ » _____ 2023 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
«КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ
И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ (МОДУЛЬ):
КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ СВЯЗИ»**

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Современные технологии в государственном и муниципальном управлении

Уровень высшего образования: магистр

Форма обучения: очная

Королёв
2023

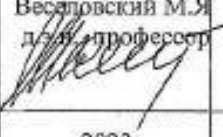
Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе основной профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

Автор: Попова Ю.С. Рабочая программа дисциплины: Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи – Королев МО: «Технологический университет», 2023 г.

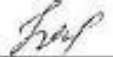
Рецензент: к.э.н., доцент Шутова Т.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки магистров 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета, Протокол № 9 от 11.04.2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Веселовский М.Я. д.э.н., профессор 			
Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№8 от 27.03.2023			

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП  к.э.н., Барковская В.Е.

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	№5 от 11.04.2023			

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

Целью изучения дисциплины является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами учитывая межкультурные связи.

В процессе обучения обучающийся приобретает и совершенствует следующие компетенции:

универсальные компетенции:

— УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

профессиональные компетенции:

— ПК-3 Способен осуществлять коммуникационное взаимодействие и координацию, организационное поведение и командную работу между участниками процессов деятельности государственных и муниципальных органов власти, а также их внешнее взаимодействие с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом с целью повышения эффективности общей государственной политики.

Основными задачами дисциплины являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

трудовые действия:

УК-5.3. Выстраивает политику формирования недискриминационной среды профессионального взаимодействия;

ПК-3.3. Участвует в координации деятельности и управлении взаимодействием органов власти с населением, обществом, бизнесструктурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом.

необходимые умения:

УК-5.2. Выстраивает межкультурное взаимодействие, учитывая различные научные, этнические, конфессиональные, социальные и религиозные формы сознания;

ПК-3.2. Умеет вести телефонные разговоры, организовывать подготовку разъяснений гражданам и организациям, управлять профессиональными целями и задачами, организационным поведением, профессиональным развитием и деловой карьерой.

необходимые знания:

УК-5.1. Анализирует сложившиеся по мере развития общества идеологические аспекты и ценности, учитывая их актуальность, в процессе межкультурного взаимодействия;

ПК-3.1. Знает основные функции и полномочия учредителя подведомственных организаций, формы коммуникаций и модели организации командной работы и труда коллектива.

В условиях ограниченности отводимого на дисциплину аудиторного времени требуется лаконичность изложения материала на лекциях с достаточно полным освещением лишь принципиальных вопросов, раскрывающих содержание и сущность темы, без излишней ее детализации. При этом отдельные не включенные в лекции вопросы следует выделять для изучения их обучающимися самостоятельно.

Практические занятия проводятся для закрепления основных теоретических положений курса и получение практических навыков управления и контроля деятельности организации в области качества.

По важнейшим разделам курса обучающиеся готовят доклады, пишут рефераты и выполняют контрольные работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

3.

Дисциплина «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы подготовки магистров по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных по основам коммуникаций по программе бакалавриата, специалитета.

Знания и компетенции, полученные при освоении данной дисциплины, используются при изучении дисциплин «Формирование команды», Теория и практика управления деловыми переговорами и ведения переговоров», «Взаимодействие органов власти и бизнеса».

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется для очной (на 1 курсе в 1 семестре). Предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4
Общая трудоемкость	108	108			
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Аудиторные занятия	24	24			
Лекции (Л)	8	8			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Практическая подготовка	8	8			
Самостоятельная работа	84	84			
Курсовые, расчетно-графические раб.	-	-			
Контрольная работа, дом-нее задание	+	+			
Текущий контроль знаний (7-8, 15-16)	-	-			
Вид итогового контроля	Экзамен	Экзамен			

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции час*,**.	Практические занятия, час*,**.	Занятия в интерактивной форме, час*	Практическая подготовка	Код компетенций
Тема 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3
Тема 2. Виды деловой коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3
Тема 3. Форматы деловых коммуникаций	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3

Тема 4. Деловые переговоры, беседа, совещания	1	2	1,5	4	УК-5, ПК-3
Тема 5. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3
Тема 6. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3
Тема 7. Специфика деловых коммуникаций. Деловая коммуникация и имидж фирмы	1	2	1,5	-	УК-5, ПК-3
Тема 8. Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации	1	2	1,5	4	УК-5, ПК-3
Итого	8	16	12	8	

* очная форма

** лекционные и практические занятия могут проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации.

Термин «коммуникация» прочно вошел в понятийный аппарат социально-гуманитарных наук в начале XX в. В научной литературе существуют множество определений коммуникации, что объясняется многоаспектностью и многогранностью данного явления. В широком смысле слова коммуникация (лат. communication — сообщение, передача) — это обмен информацией, который осуществляется при помощи языка и других знаковых систем.

Виды общения, деловое общение, его отличие от других видов общения. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли. Культура речи.

Тема 2. Принципы и методы деловой коммуникации

Принципы и методы деловой коммуникации.

Общие принципы, регулирующие протекание процессов делового общения: межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

В деловом общении может применяться вся совокупность методов управления: экономических, административных (организационных) и социально-психологических в зависимости от содержания и условий решаемых задач. Однако наибольшие трудности управленцы (менеджеры, маркетологи, финансисты) испытывают при решении проблем «человеческого фактора». В связи с этим отечественная и зарубежная теория и практика делового общения делают упор на социально-психологические методы.

Составляющие навыка эффективного делового общения.

Тема 2. Виды деловой коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации

Виды деловой коммуникации: по критерию отношения к границам организации; по критерию характера взаимодействия; по направленности; по масштабу; по отраслям; по преобладающей системе кодирования. Вербальные и невербальные коммуникации. Сущность вербальных коммуникаций. Организационные и межличностные, формальные и неформальные, фиксируемые и нефиксируемые коммуникации. Невербальные коммуникации. Язык тела(жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация), Паралингвистические элементы. Одежда и внешний вид. Повышение эффективности коммуникации на уровне отдельного сотрудника. Элементарные коммуникативные операции.

Тема 3. Форматы деловых коммуникаций

Устные и письменные виды деловой коммуникации. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой. Выбор средств

передачи сообщения. Формы письменных деловых коммуникаций. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Деловое общение по телефону. Коммуникации в Интернете. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Тема 4. Деловые переговоры, беседа, совещания

Деловые переговоры и совещания. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Тема 5. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций

Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Роль этики в общественных отношениях. Этические правила и нормы деловых коммуникаций. Служебная неэтичность и ее коммуникационные последствия. Коммуникации в области трудовых отношений (Human Relations). Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Тема 6. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций

Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция.

Различаются следующие *основные функции* деловых коммуникаций:

- инструментальная, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- интегративная, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров;
- самопрезентация, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов;
- трансляционная, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок);
- социального контроля, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников;
- социализации, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе;
- экспрессивную, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний.

Тема 7. Специфика деловых коммуникаций. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Специфика деловых коммуникаций. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама.

Фандрайзинг. Репутационные коммуникации. Значение репутации для публичных организаций и коммуникаций. Риски потери деловой репутации и управление ими. Коммуникационный менеджмент лояльности клиентов (ClientRelations) и брендинга. Отношения с партнерами, клиентами, конкурентами, инвесторами, органами власти, средствами массовой информации.

Тема 8. Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации

Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации (восприятие, формирование отношения, мотивация, установки на поведение). Основные психологические характеристики культуры общения. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации».

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи» приведена в Приложении 1.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN

978-5-16-004277-0. - Текст: электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1002361>

2. Кузницов И.Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/411372>

Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 URL:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

Рекомендуемая литература:

1. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 443 с. – (Серия : Бакалавр. Углубленный курс). ISBN 978-5-9916-3044-3
2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; то же [Электронный ресурс]. - URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>
3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
4. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3
5. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755> Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287- 6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>
6. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
7. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 528с.
8. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храменко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012
9. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы:

- <http://www.mon.gov.ru> - официальный сайт Министерства образования Российской Федерации.
- <http://www.rbc.ru> - РосБизнесКонсалтинг
- <http://www.expert.ru> - официальный сайт журнала «Эксперт»
- <http://www.socioego.ru> - тематический сайт по социологии управления
- <http://www.ecsocman.edu.ru> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
- <http://www.msk.treko.ru> - электронный словарь тренера и консультанта
- <http://www.distance-learning.ru> - информационный портал «Дистанционное обучение»

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к рабочей программе.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel

Электронные ресурсы образовательной среды Университета

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи»

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для **лекционных и практических занятий** необходима аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер).

Для **практических занятий** необходимо:

- аудитория, оснащенная мультимедийными средствами (проектор, ноутбук), демонстрационными материалами (наглядными пособиями); доской для письма мелом или фломастерами;
- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;

— рабочее место обучающегося, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ БУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ
И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ (МОДУЛЬ):
КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ СВЯЗИ»**

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Современные технологии в государственном и муниципальном управлении

Уровень высшего образования: магистр

Форма обучения: очная

Королёв
2023

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

Таблица 3

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части), обучающийся должен:		
				трудовые действия	необходимые умения	необходимые знания
1	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8	УК-5.3. Выстраивает политику формирования недискриминационной среды профессионального взаимодействия	УК-5.2. Выстраивает межкультурное взаимодействие, учитывая различные научные, этнические, конфессиональные, социальные и религиозные формы сознания	УК-5.1. Анализирует сложившиеся по мере развития общества идеологические аспекты и ценности, учитывая их актуальность, в процессе межкультурного взаимодействия
	ПК-3	Способен осуществлять коммуникационное взаимодействие и координацию, организационное поведение и командную работу между участниками процессов деятельности государственных и муниципальных органов власти, а также их внешнее взаимодействие с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом с целью повышения эффективности общей государственной политики	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8	ПК-3.3. Участвует в координации деятельности и управлении взаимодействием органов власти с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом.	ПК-3.2. Умеет вести телефонные разговоры, организовывать подготовку разъяснений гражданам и организациям, управлять профессиональными целями и задачами, организационным поведением, профессиональным развитием и деловой карьерой	ПК-3.1. Знает основные функции и полномочия учредителя подведомственных организаций, формы коммуникаций и модели организации командной работы и труда коллектива

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели и критерии оценивания компетенций

Высокий уровень: высокий уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования у обучающихся универсальных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Обучающиеся способны использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных практико-ориентированных ситуациях.

Продвинутый уровень: обучающиеся продемонстрировали результаты на уровне осознанного выполнения трудовых действий, владения учебным материалом, учебными умениями и навыками по дисциплине. Обучающиеся способны анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Базовый уровень: базовый уровень оценки результатов обучения показывает, что обучающиеся обладают необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями. Обучающиеся способны понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач.

Компетенция не сформирована: результаты обучения свидетельствуют об усвоении обучающимися некоторых элементарных знаний основных вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности показывают, что обучающиеся не овладели необходимой системой знаний по дисциплине.

Таблица 4

Код компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
УК-5, ПК-3	Тест	А) высокий уровень – 90% правильных ответов Б) продвинутый уровень – 80% правильных ответов В) базовый уровень – 70% правильных ответов Г) не сформирована – 69% и менее правильных ответов	Проводятся письменно. Время, отведенное на процедуру - 10 минут. Неявка – 0 баллов. Критерии оценки определяются процентным соотношением. Неудовлетворительно – менее 70%. Удовлетворительно - от 70% правильных ответов. Хорошо - от 80%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов. Оценка проставляется в электронный журнал.

УК-5, ПК-3	Деловая игра	<p><i>А) полностью сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) - 5 баллов</i></p> <p><i>Б) частично сформирована:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>компетенция освоена на продвинутом. уровне - 4 балла;</i> • <i>компетенция освоена на базовом уровне - 3 балла;</i> <p><i>В) не сформирована (компетенция не сформирована) - 2 и менее баллов</i></p>	<p>Например: Проводится в устной форме</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оцениваются коммуникативные способности (1 балл). 2. Оценивается умение работать в команде (2 балла). 3. Оцениваются презентационные навыки (1 балла). 4. Оцениваются теоретические знания и практические навыки. (1 бала) <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
УК-5, ПК-3	Доклад в форме презентации	<p><i>А) полностью сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) - 5 баллов</i></p> <p><i>Б) частично сформирована:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>компетенция освоена на продвинутом. уровне - 4 балла;</i> • <i>компетенция освоена на базовом уровне - 3 балла;</i> <p><i>В) не сформирована (компетенция не сформирована) - 2 и менее баллов</i></p>	<p>Проводится в форме устного опроса, а также доклада реферата с использованием презентаций, а также представления домашних контрольных работ и пр.</p> <p>Время, отведенное на процедуру – 7 - 10 мин.</p> <p>Неявка – 0.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Материал: полнота (1 балл), актуальность (1 балл), примеры по раскрываемой тематике (1 балл); 2. Презентация: структура (титульный лист, цель и задачи работы, основная часть, заключение (1 балл); 3. Представление (изложение материала): качество изложения (1 балл), наличие обратной связи (1 балл); 4. Время изложения 7-15 мин. (1 балл); 5. Вопросы: ответы соответствуют

			раскрытию темы (1 балл). Максимальная сумма баллов - 10 баллов. Оценка проставляется в электронный журнал.
УК-5, ПК-3	Контрольная работа	<i>А) полностью сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) - 5 баллов</i> <i>Б) частично сформирована:</i> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на продвинутом уровне - 4 балла; • компетенция освоена на базовом уровне - 3 балла; <i>В) не сформирована (компетенция не сформирована) - 2 и менее баллов</i>	Проводятся письменно. Критерии оценки определяются процентным соотношением. Неудовлетворительно – менее 70%. Удовлетворительно - от 70% раскрытие материала, соответствия требованиям к оформлению. Хорошо - от 80%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов. Оценка проставляется в электронный журнал.

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

Текущий контроль предполагает оценку работы студентов на практических занятиях. Оценка работы на практических занятиях зависит от степени участия обучающегося в подготовке и обсуждении заданий, а также активности в процессе обсуждения лекционного материала и дискуссии по проблемным вопросам курса.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение обучения являются контрольные задания и тесты по ключевым темам читаемой дисциплины.

Тесты для контроля успеваемости

Тест – 1

1. _____ – это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей.

общение;

взаимодействие;

разговор;
беседа.

2. Виды общения можно классифицировать:
по содержанию;
по целям;
по средствам;
по уровню взаимодействия индивидов в процессе общения;
все варианты верны.

3. Виды деловых коммуникаций можно классифицировать:
по месту возникновения;
по направленности;
по способу возникновения;
все варианты верны.

4. Виды общения классифицируют по средствам как:
непосредственное;
прямое;
опосредованное;
косвенное;
все варианты верны.

5. По направленности деловые коммуникации бывают:
горизонтальные;
восходящие;
вертикальные;
нисходящие;
все варианты верны.

6. По способу возникновения деловые коммуникации бывают:
биологические;
формальные;
неформальные;
социальные;
все варианты верны.

7. Какие из представленных характеристик относятся к деловым коммуникациям?

планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей;

свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения;

носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения;

проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета;

все варианты верны.

8. К принципам делового общения относятся (Джен Ягер):

пунктуальность;

конфиденциальность;

любезность и доброжелательность;

внешний облик;

внимание к окружающим;

грамотность;

все варианты верны.

9. К общим принципам, регулирующим протекание процессов делового общения, относят:

межличностность;

целенаправленность;

непрерывность;

многомерность;

только а и в;

только б и г;

все варианты верны.

10. К методам делового общения относятся:

устрашение;

убеждение;

внушение;

принуждение;

все варианты верны.

11. Служебные контакты должны строиться на...

партнерских началах;

взаимном интересе;

личной выгоде;

корыстном интересе;

все варианты верны.

12. Выделяют следующие функции общения:

информационная;
регулятивная;
аффективная;
эффективная;
все варианты верны.

13. По способу обмена информацией различают деловой коммуникации:

печатное;
устное деловое общение;
письменное;
приказное;
все варианты верны.

14. Устные виды деловой коммуникации разделяются на...

монологические;
групповые;
письменные;
печатные;
диалогические.

15. Письменные виды деловой коммуникации – это...

отчет, справка;
докладная, акт;
объяснительные записки;
многочисленные служебные документы.

16. В процессе коммуникации выделяют четыре базовых элемента:

канал;
отправитель;
наблюдатель;
получатель;
шифровщик;
сообщение.

17. Залог успеха деловой коммуникации проявляется через ее участников в...

компетентности;
грубости и резкости;
тактичности и доброжелательности;
конфликтности, возбудимости;
все варианты верны.

18. Важным элементом деловой коммуникации является умение...

- говорить;
- молчать;
- слушать;
- критиковать;
- все варианты верны.

19. Процесса коммуникаций включает следующие этапы:

- зарождение идей;
- кодирование или выбор канала;
- передача;
- декодирование;
- все варианты верны.

20. Характеристики эффективной обратной связи:

- полезность и ясность;
- адресность;
- конструктивность и достоверность;
- своевременность;
- только варианты а и в;
- варианты а, б, в, г;

Тест - 2

1. Лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее – это ____.

- поручитель;
- руководитель;
- отправитель;
- получатель.

2. Перевод символов отправителя в мысли получателя - это ____

- кодирование;
- декодирование;
- передача информации;
- шифрование.

3. Для уяснения проблемы при деловой коммуникации целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- развернутый;
- однозначный;

двусмысленный;
неопределенный.

4. Наиболее распространенной формой деловой коммуникации является...
монолог;
общение группой;
диалоговое общение;
молчание.

5. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...
пикники;
совещания и собрания;
тренинги;
деловые игры.

6. Главное требование культуры общения по телефону – это...
краткость (лаконичность) изложения;
длительность общения;
четкость изложения;
жесткость в разговоре.

7. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
невербальной;
нерефлексивной;
рефлексивной;
вербальной.

8. Общение всегда есть диалог..
одного человека с другим;
наедине с собой;
человека с машиной;
технических устройств.

9. _____ является общепринятой формой деловых коммуникаций в части обсуждения производственных проблем и вопросов, требующих принятия общего решения. Сторонами при этом являются ведущий (руководитель отдела /управления/ дирекции/компании) и участники.

деловое общение;
деловое совещание;
деловая переписка;

все варианты верны.

10. Переговоры - обсуждение с целью...
приятного времяпрепровождения;
заключение соглашения по какому-либо вопросу;
выяснение отношений;
навязывания своих условий сделки;
все варианты верны.

11. По статусу деловые переговоры бывают:
очевидные;
официальные;
тайные;
неофициальные;
все варианты верны.

12. Профессиональное общение руководителя зависит от...
характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными;
установок и ценностей руководителя;
характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами;
все ответы верны.

13. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
вышестоящее руководство;
работники;
партнеры;
организация в целом.

14. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
персоналом;
вышим руководством;
подрядчиками;
клиентами.

15. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
собственные;
оппонентов;
тех, кто их поддерживает;

тех, кто поддерживает оппонентов.

16. Выход из конфликта предполагает –
эскалацию конфликта;
игнорирование ситуации;
определение причины конфликта;
поиск путей решения конфликта.

17. Что из перечисленного не относится к числу этикетных правил ведения телефонных переговоров?

допускается передавать трубку другим сотрудникам для уточнения какой-либо информации;

первым кладет трубку тот, кто выше по статусу;
если разговор прервался, то перезванивает тот, кто звонил;
все варианты.

18. Процесса коммуникаций включает следующие этапы:

зарождение идей;
кодирование или выбор канала;
передача;
декодирование;
все варианты верны.

19. К инновационным формам делового общения можно отнести:

презентации;
«круглые столы»;
пресс-конференции;
собрания акционеров;
брифинги;
выставки и ярмарки новых товаров;
все варианты верны.

20. Важным элементом деловой коммуникации является умение...

говорить;
молчать;
слушать;
критиковать;
все варианты верны.

Пример задания к деловой игре:

1. Составьте свой психологический портрет, определив свой тип темперамента по Г. Айзенку:

Темперамент – это одна из важнейших врождённых характеристик индивида. Он определяет уровень общей способности человека к активности, энергию, ритм жизни и эмоциональность

Деловая игра «Совещание»

Цель деловой игры — приобретение навыков в организации подготовки и проведения деловых совещаний с максимальной эффективностью.

Порядок проведения деловой игры:

— При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

— Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.

2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).

3. Остальная часть группы студентов — участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Примерные темы докладов в презентационной форме

1. Деловое общение как системно-интегративная деятельность.

2. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации.
3. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
4. Обратная связь и её значение при общении.
5. Публичные выступления и их психологические особенности.
6. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
7. Психологические особенности ведения переговоров.
8. Деловые совещания.
9. Средства и методы психологического воздействия при общении.
10. Типичные трудности и техника межличностного общения.
11. Деловые коммуникации: понятие, виды и формы.
12. Деловое общение: виды, структура, функции.
13. Восприятие и понимание в процессе общения.
14. Общение как коммуникация.
15. Общение как взаимодействие.
16. Межкультурное общение.
17. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
18. Деловое совещание как форма делового общения.
19. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
20. Требования к ведению телефонных переговоров.
21. Вербальный канал общения.
22. Невербальные особенности в процессе делового общения.
23. Межнациональные различия невербального общения.
24. Деловая беседа как основная форма делового общения.
25. Особенности публичного выступления.
26. Ведение делового совещания.
27. Деловые переговоры как разновидность общения
28. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
29. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.
30. Социальные регуляторы делового поведения.
31. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
32. Конфликты в служебных отношениях. Правила поведения в конфликте.
33. Психологические особенности управленческой деятельности.
34. Коммуникативные типы деловых партнеров.
35. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Результаты освоения знаний определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личностные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Таблица 5

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
Согласно графика учебного процесса	Экзамен	УК-5, ПК-3	3 вопроса	Экзамен проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения экзамена.	Критерии оценки: «Отлично»: - знание основных понятий предмета; - умение практически использовать знания на практике; - ответ на вопросы. «Хорошо»: демонстрирует хорошие знания, но в ответах допущены неточности или ответы на вопросы сделаны частично; «Удовлетворительно»: частичные знания по темам дисциплин; «Не удовлетворительно»: незнание основных понятий предмета; – не отвечает на вопросы.

** Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся.*

Типовые вопросы, выносимые на экзамен

1. Роль этики в деловом взаимодействии.
2. Общие принципы деловой коммуникации.
3. Специфика деловых коммуникаций.
4. Структура деловых коммуникаций.
5. Функции деловых коммуникаций.
6. Основные задачи деловых коммуникаций.
7. Основные виды деловой коммуникации и их характеристика.
8. Место и роль деловых коммуникаций в развитии коллектива и личности.
9. Манера общения и имидж делового человека.
10. Невербальные средства общения.
11. Внешние и внутренние коммуникации.

12. Культура деловой коммуникации по телефону.
13. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
14. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
15. Деловое совещание как один из видов деловой коммуникации.
16. Виды деловых совещаний и их характеристика.
17. Стратегия и тактика проведения переговоров.
18. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
19. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой.
20. Документ как инструмент делового и личного общения.
21. Деловые коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях.
22. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
23. Требования к культуре деловой речи
24. Речевые тактики и их использование в деловом общении.
25. Техника аргументации и риторические приемы при деловом общении.
26. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
27. Психологические аспекты деловой коммуникации.
28. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
29. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев деловой коммуникации.
30. Особенности делового этикета за рубежом.
31. Макро- и микробарьеры коммуникации.
32. Коммуникации и информационные ресурсы организации.
33. Специфика коммуникаций в государственных и муниципальных органах государственной власти.
34. Особенности деловых коммуникаций в международной деятельности.
35. Репутационные коммуникации. Репутация как ключевая составляющая имиджа современной организации.
36. Имидж фирмы, ее составляющие.
37. Специфика формирования имиджа организации.
38. Коммуникационные стандарты и корпоративная культура.
39. Коммуникация руководителя в организационной структуре управления.
40. LogisticsRelations как эффективная система коммуникации, координации и гармонизации интересов субъектов управления
41. Коммуникационный этикет.
42. Коммуникации и Интернет.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ
И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ (МОДУЛЬ):
КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ СВЯЗИ»**

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Современные технологии в государственном и муниципальном управлении

Уровень высшего образования: магистр

Форма обучения: очная

Королёв
2023

1. Общие положения

Целью изучения дисциплины является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Основными задачами дисциплины являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности.

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой дисциплины.

На семинарах решаются следующие педагогические задачи:

- закрепление, углубление и расширение знаний учебной дисциплины;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- изучение и анализ литературных источников по конкретной теме учебной дисциплины.

При изучении дисциплины могут быть использованы следующие формы семинарских занятий:

- развернутая беседа: при проведении такой формы занятия студенты информируются заранее. Вопросы семинарского занятия делятся на несколько

подвопросов. Проводится при наличии многообразия точек зрения специалистов по указанной теме. Предполагает небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара;

— семинар-дискуссия (диспут) – обсуждение вопросов большого теоретического и практического значения, или вопросов, которые наиболее заинтересовали студентов.

Фронтальный устный опрос, т.е. опрос большинства всех присутствующих на занятиях студентов группы по всем пройденным аспектам темы.

Миниконтрольная работа – может быть использована вместо фронтального устного опроса. Данный вид работ позволяет студентам закрепить пройденные понятия и помогает студентам и преподавателю оценить степень освоения темы. Каждый вариант миниконтрольной работы состоит из нескольких вопросов (от 7 до 10 вопросов). При ответе на вопросы студенты должны продемонстрировать уровень знания теоретических понятий.

Доклады – подготовка и презентация доклада направлена на развитие нескольких навыков. Во-первых, студенты учатся работать с академическими документами самостоятельно. Во-вторых, может осуществляться в группах по 2-3 человека (1-2 докладчика и 1 оппонент), причем оценки докладчики получают одинаковые, что способствует развитию навыков совместной работы и повышает ответственность за общий результат. В-третьих, в ходе доклада студенты делают также PowerPoint презентацию, что является необходимым навыком для представления своей работы. И, наконец, обсуждение доклада в группе, с участием докладчиков, оппонента и остальной части аудитории, развивает навыки обсуждения научных результатов. Докладчики и оппоненты готовят выступление на семинаре (10 минут для докладчиков, 5 минут для оппонента), письменную часть доклада (4 страницы для докладчиков, 1,5 страницы для оппонента), и докладчики также готовят PowerPoint презентацию на 6-8 слайдов (оппонент может подготовить презентацию). В устной части доклада докладчик должен передать позицию автора и уметь аргументировано объяснять цели автора, методы, которые он использует, полученные автором в статье результаты. Поскольку ограничения по времени достаточно строгие, докладчик должен хорошо понимать статью и не должен пересказывать ее близко к тексту. Если задача докладчика – объяснить статью, то задача оппонента – акцентировать внимание на проблемных местах статьи. Также оппонент готовит вопросы докладчикам и аудитории, на которых строится обсуждение статьи. Оппонент организует обсуждение самостоятельно, семинарист помогает в случае, если ему не удастся модерировать дискуссию. Ответы докладчиков и слушателей на вопросы учитываются при выставлении оценки докладчикам и оппоненту.

Студентам выставляется отдельно оценка за работу на семинаре – устную презентацию статьи и организацию дискуссии, и отдельно оценка за письменные работы. На основе средневзвешенной величины выставляется итоговая оценка за доклад.

В оценке устной части доклада учитывается способность студентов наглядно представить материал на слайдах, способность уложиться в отведенное время, адекватность раскрытия цели статьи и позиции автора, соответствие подобранного кейса теории рассматриваемой в статье, ответы на вопросы оппонента как самих докладчиков, так и аудитории.

В оценке устной части оппонирования учитывается способность оппонента выделить слабые места в статье, умение организовать дискуссию, способность задать понятный вопрос по существу.

При оценивании письменной версии доклада акцент делается на умение раскрыть основную идею статьи в краткой форме (предполагается, что работа не должна превышать 4 страниц), на логичность повествования, на обоснованность сделанных утверждений.

При оценивании письменной версии оппонирования основной акцент делается на способность выделить в статье наиболее сомнительные места и способность обосновать свою точку зрения, почему те или иные утверждения автора статьи являются спорными.

Деловая игра – это имитация, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной экономической ситуации в игровой форме. В деловой игре каждый участник играет роль, выполняет действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. Деловые игры применяются в качестве метода и средства практического обучения экономике, бизнесу, служат средством познания норм экономического поведения, освоения процессов принятия экономических решений. Деловые игры предусмотрены по всем темам дисциплины.

Мозговой штурм (мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Метод мозгового штурма является методом экспертного оценивания и помогает студентам на практических занятиях сформулировать собственную точку зрения об изучаемых темах.

Смешанная форма практического занятия – это занятие, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

Практика 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации.

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Понятия коммуникация, общения, деловое общение. Виды общения.
2. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства.
3. Деловые коммуникации как объект изучения.

4. Цель, задачи и субъекты деловых коммуникаций.
 5. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли. Культура речи.
- Продолжительность – 2

Практика 2. Виды деловой коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Виды деловой коммуникации: по критерию отношения к границам организации; по критерию характера взаимодействия; по направленности; по масштабу; по отраслям; по преобладающей системе кодирования.
2. Сущность вербальных коммуникаций.
3. Организационные и межличностные, формальные и неформальные, фиксируемые и нефиксируемые коммуникации.
4. Невербальные коммуникации. Язык тела (жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация).
5. Одежда и внешний вид.
6. Повышение эффективности коммуникации на уровне отдельного сотрудника.

Продолжительность – 2

Практика 3. Форматы деловых коммуникаций

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Устные и письменные виды деловой коммуникации.
2. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности.
3. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения.
4. Деловое общение по телефону.
5. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
6. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой.
7. Формы письменных деловых коммуникаций.
8. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации.
9. Коммуникации в Интернете.

Продолжительность – 2

Практика 4. Деловые переговоры, беседа, совещания

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Элементы практической подготовки: 4

Вопросы для обсуждения

1. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
2. Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия.
3. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
4. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний.
5. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Продолжительность – 2

Практика 5. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Деловая этика и ее специфика.
2. Главные составляющие деловой этики.
3. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз».
4. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
5. Основные принципы этики деловой коммуникации «по горизонтали».

Продолжительность – 2

Практика 6. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Деловые коммуникации в структуре менеджмента фирмы.
2. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.
3. Деловые коммуникации как организация информационных потоков
4. Процесс коммуникации: основные элементы
5. Деловые коммуникации как личностная компетенция.

Продолжительность – 2

Практика 7. Специфика деловых коммуникаций. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения

1. Специфика деловых коммуникаций.
2. Коммуникативные барьеры.

3. Эффективность коммуникации
 4. Паралингвистические особенности делового общения.
 5. Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников.
 6. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы.
 7. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации.
 8. Фирменная реклама.
 9. Риски потери деловой репутации и управление ими.
 10. Коммуникационный менеджмент лояльности клиентов (ClientRelations) и брендинга.
 11. Отношения с партнерами, клиентами, конкурентами, инвесторами, органами власти, средствами массовой информации.
- Продолжительность – 2

Практика 8. Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Элементы практической подготовки: 4

Вопросы для обсуждения

1. Влияние психологических процессов на процесс общения.
2. Основные психологические характеристики культуры общения. 3. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.
4. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.
5. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.

Продолжительность – 2

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом

4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся (далее - СРС) – это активные формы индивидуальной и коллективной деятельности, направленные на закрепление пройденного материала, формирование умений и навыков быстро решать поставленные задачи. СРС предполагает не пассивное «поглощение» готовой продукции, а ее поиск и творческое усвоение.

Самостоятельная работа выполняется путем выдачи обучающимся заданий для подготовки докладов/рефератов по предложенным темам, для подготовки к практическим занятиям, для выполнения контрольных работ, тестовых заданий, для подготовки к зачету. Задания для самостоятельной работы студентов приведены ниже в таблице.

Таблица 6

Наименование блока/ раздела дисциплины	Виды СРС
1. Сущность, виды и этапы развития делового общения	Изучить историю и сущность развития ДК. <i>Форма контроля: экспресс – опрос</i>
2. Особенности делового общения	Изучить ДК и связанные с ними особенности <i>Форма контроля: экспресс – опрос</i>
3. Особенности деловых коммуникаций в бизнесе	Подготовка доклада (с презентацией). 1. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. 2. Требования к ведению телефонных переговоров. 3. Вербальный канал общения. 4. Невербальные особенности в процессе делового общения. <i>Форма контроля: презентация материала</i>
4. Особенности деловых коммуникаций в политике	Подготовка доклада (с презентацией). 1. Межнациональные различия невербального общения. 2. Деловая беседа как основная форма делового общения. 3. Особенности публичного выступления. 4. Ведение делового совещания. 5. Деловые переговоры как разновидность общения 6. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров. Национальный характер речевого этикета в деловом общении. <i>Форма контроля: презентация материала</i>
5. Особенности деловых коммуникаций в органах власти	Подготовка доклада (с презентацией). <i>Форма контроля: презентация материала</i>

В ходе самостоятельной работы по дисциплине студент может:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментальный практический путем, (решение задач, выполнение контрольных работ, тестов для самопроверки);
- применить полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, решение практических задач);

– применение полученных знаний и умений для формирования собственной управленческой позиции и теоретических знаний.

В процессе самостоятельной работы контролируются (тесты, контрольные работы), уточняются и углубляются знания (доклады), полученные студентами на лекционных занятиях, решаются конкретные практические задачи по управлению.

5. Указания по проведению контрольных работ для студентов

5.1. Общие положения

Контрольная работа по дисциплине «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи» выполняется студентами в соответствии с учебным планом по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Контрольная работа является самостоятельной работой студентов и служит подготовительным этапом к сдаче экзамена. Без выполнения и собеседования по контрольной работе студент не допускается к сдаче экзамена.

Контрольная работа имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных студентами при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» и является формой промежуточного контроля знаний студентов.

Контрольная работа представляет собой написание реферата по выбранной теме.

Студенту предоставляется право выбора темы контрольной работы, однако для охвата всей тематики курса возможно ограничение числа студентов по отдельным темам. Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее исследования.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию избранной темы и отдельных ее вопросов. Основная часть контрольной работы должна содержать главы, которые разбиваются на подпункты. Все части контрольной работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

5.2. Примерная тематика контрольных работ

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
4. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
6. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
7. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
8. Перцептивный аспект делового общения.

9. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
10. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
11. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
12. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
13. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
14. Самопрезентация в деловых контактах.
15. Формирование аттракции в деловых отношениях.
16. Интерактивный аспект делового общения.
17. Стратегии устных деловых взаимодействий.
18. Подготовка к публичным выступлениям.
19. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
20. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
21. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
22. Деловое совещание, его цели и проведение.
23. Деловая беседа, ее разновидности.
24. Презентация как форма деловой коммуникации.
25. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
26. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
27. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
28. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
29. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
30. Межкультурные особенности деловых контактов.

6. Указания по проведению практической подготовки

Задание 1:

Проанализируйте характеристики инициатора воздействия, адресатов воздействия, особенности речи, опишите специфику ситуаций, в которых протекает процесс коммуникации.

Разделитесь на пары, проведите со своим партнером на пары, проведите интервью. В течении 3-4 минут постарайтесь выяснить как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных членов группы с какой-нибудь неизвестной или незнакомой стороны. Результатом вашего «интервью» должен быть связанный «репортаж», который вы изложите для аудитории за 1,5 – 2 минуты.

Проанализируйте свое поведение и поведение партнера по взаимодействию в процессе интервью и постарайтесь ответить на вопросы: когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно – когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Что вызывало наибольшую трудность?

Задание 2:

Напишите текст выступления, включив в него одно или несколько из приведенных ниже изречений:

1. В жизни есть две трагедии. Одна не добиться исполнения своего самого сокровенного желания. Вторая добиться (Б. Шоу);
2. Остроумие – это дерзость, получившая образование (Аристотель);
3. Пессимист видит трудности при любой возможности, оптимист видит в трудности возможность (Черчилль);
4. Доброта – это то что может услышать глухой и увидеть слепой (М. Твен).
5. Надменное извинение – еще одно оскорбление (Г. Честертон).

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>.

Дополнительная литература:

3. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>.

Рекомендуемая литература:

10. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 443 с. – (Серия : Бакалавр. Углубленный курс). ISBN 978-5-9916-3044-3.
11. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>.
12. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>.
13. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3.
14. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755> Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва;

- Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287- 6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>.
15. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
16. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 528с.
17. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012.
18. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсы:

- <http://www.mon.gov.ru> - официальный сайт Министерства образования Российской Федерации;
- <http://www.rbc.ru> - РосБизнесКонсалтинг;
- <http://www.socioego.ru> - тематический сайт по социологии управления;
- <http://www.ecsocman.edu.ru> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»;
- <http://www.msk.treko.ru> - электронный словарь тренера и консультанта;
- <http://www.distance-learning.ru> - информационный портал «Дистанционное обучение».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel.

Электронные ресурсы образовательной среды Университета

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи».

Информационные справочные системы:

1. Ресурсы информационно-образовательной среды Университета
2. Рабочая программа и методическое обеспечение по дисциплине «Коммуникационное взаимодействие и межкультурные связи».