

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра государственного управления и менеджмента

Утверждена решением кафедры
государственного управления
и менеджмента
Протокол от «31» августа 2020 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.20 «Деловые коммуникации»

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

«ДК»

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) "Региональное управление"

бакалавр

квалификация выпускника

очная, очно-заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2021

Волгоград, 2020 г.

Автор–составитель:

Кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры государственного и муниципального управления
Т. В. Тулупьева

Визуализация и озвучивание дисциплины:

Тулупьева Татьяна Валентиновна, кандидат психологических наук, доцент, доцент
кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС.

Котлярова Ольга Владимировна, кандидат филологических наук, доцент, доцент
кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала РАНХиГС.

Техническое сопровождение:

Центр ИТ-исследований и экспертизы РАНХиГС.

Первушевская Рената Игоревна, ведущий специалист отделения видеопроизводства
медиацентра управления корпоративного развития СЗИУ РАНХиГС.

**Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления,
доктор экономических наук, Балашов А.И.**

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3	Содержание и структура дисциплины	5
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	9
5	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
6	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
7	Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	21

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

1.1. Дисциплина Б1.О.20 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.2.2	Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса в рамках внутриорганизационного взаимодействия, взаимодействия с внешним окружением

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ ¹ (при наличии профстандарта)/трудовые /профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-4.2.	<p>Демонстрирует знание современных приемов и технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности</p> <p>Умеет строить и использовать типовые модели использования технологий деловой коммуникации в управленческой деятельности</p> <p>Использует приемы и технологии деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.</p>

¹ Столбец вводится только для ПК, при необходимости для ОПК, СПК, ДПК и только для ОП ВО, реализуемых на основе ОС.

ОПК-7.1	Демонстрирует знание содержания современных приемов и технологий внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации
	Умеет организовывать внутренние и межведомственные коммуникации в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации
	Использует приемы и технологии внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина осваивается на основе электронного курса (далее – ЭК)

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. (108 академических часов).

В целях планирования расписания при расчете структуры дисциплины применены академические часы (а.ч.)

Количество академических часов, выделенных на видеолекции, практикоориентированные задания и текущий контроль успеваемости: всего по ЭК -50 а.ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся: всего по ЭК - 55 а.ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.О.20 «Деловые коммуникации»** в соответствии с учебным планом осваивается в осеннем семестре на 1 курсе очной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: 2 семестр – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины (с применением ЭК)

№ Модуля ЭК	Наименование модуля	Объем дисциплины, час.										Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				В т.ч СР (ЭК) ¹					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	ВЛ ²	ПОЗ	СП	СРО		
Модуль 1	Основы деловой коммуникации	21					4	5	3	8	1/Т	

² Расчет часов на теоретический блок сделан исходя из суммы: времени, отводимого на видеолекции, презентации и конспектов

№ Модуля ЭК	Наименование модуля	Объем дисциплины, час.								Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточно й аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				В т.ч СР (ЭК) ¹				
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р	ВЛ ²	ПОЗ	СП		СР О
Модуль 2	Новые форматы и безопасность профессиональной коммуникации	21					4	5	3	8	1/Т
Модуль 3	Публичное выступление в деловой среде	21					4	5	3	8	1/Т
Модуль 4	Групповая коммуникация	21					4	5	3	8	1/Т
Модуль 5	Письменная деловая коммуникация	21					4	5	3	8	1/Т
Промежуточная аттестация		3							3		3/Зачет
Итого:		108					20	25	15	40	8

Примечание 1- виды учебной деятельности, предусмотренные электронным курсом: ВЛ – видеолекции, ПОЗ – практикоориентированные задания, СП – самопроверка, СРО – самостоятельная работа обучающегося
 Приложение 2 - формы текущего контроля успеваемости: КР – контрольная работа, О – опрос, Т – тест

Содержание дисциплины

Модуль 1. Основы деловой коммуникации

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о коммуникативном процессе, его структуре и основных проблемных этапах при обмене информацией, а также роли социального влияния и эмоционального интеллекта в деловой коммуникации.

Коммуникационный процесс. Коммуникационные барьеры. Социальное влияние в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект в деловой коммуникации

Содержание видеолекций (видеофрагменты 1-4):

«Особенности деловой коммуникации»

«Структура процесса коммуникации»

«Мифы о природе коммуникативного процесса»

«Барьеры коммуникации»

«Социальное влияние»

«Социальная установка»

«Компоненты эмоционального интеллекта»

«Техники саморегуляции»

Блок вопросов для самопроверки включает 19 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося различать основные категории и понятия деловой коммуникации, понимать суть социального влияния и эмоционального интеллекта.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания основных барьеров в процессе коммуникации, а также факторов успешной коммуникации

3 задания на различие видов социального влияния;

3 задания на применение технологий управления эмоциональным состоянием в процессе коммуникации;

2 кейса на понимание особенностей коммуникативного процесса

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития компонентов эмоционального интеллекта.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 2. Новые форматы и безопасность профессиональной коммуникации:

направлен на изучение последних изменений в сфере коммуникации. Студенты учатся достигать целей коммуникации в устном, письменном и интернет общении. Они дифференцируют специфику различных форматов и применяют тактики эффективного взаимодействия.

Динамичность норм современного русского литературного языка. Актуальные тенденции.

Интернет коммуникация. Публичность и этичность интернет общения.

Речевая агрессия: распознавание скрытой и открытой речевой агрессии. Анализ вербальных и невербальных средств.

Траектория корректного ответа на провокации в ситуациях онлайн и оффлайн общения.

Содержание видеолекций (видеофрагменты 5-8):

«Динамичность норм современного русского литературного языка»

«Интернет-коммуникация»

«Речевая агрессия»

«Траектория корректного ответа»

Блок вопросов для самопроверки включает 24 вопроса, позволяющих выявить способность обучающегося дифференцировать коммуникативные тактики для эффективного общения в онлайн и оффлайн форматах (тест).

Блок практикоориентированных заданий направлен на тренировку гибких коммуникационных навыков и подразумевает решение 4 кейсовых ситуаций с определением верного решения.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Выполнение творческого задания, проверяемого методом взаимооценки студентами, осваивающими курс. Взаимооценка осуществляется путем случайной выборки проверяющего из студентов, осваивающих этот же курс. Студенты, оценивающие работы, действуют по инструкции, в которой определены критерии, по которым оцениваются работы

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением..

Модуль 3. Публичное выступление в деловой среде

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о публичном выступлении, его структуре и основных проблемных моментах.

Подготовка публичного выступления. Проведение публичного выступления. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации

Содержание видеолекций (видеофрагменты 9-11):

- «Подготовка деловой презентации»
- «Структура деловой презентации»
- «Ответы на вопросы в деловой презентации»
- «Ошибки в деловой презентации»
- «Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации»
- «Пути преодоления волнения»
- «Управление контентом в социальной сети»

Блок вопросов для самопроверки включает 16 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося подготовить и провести успешную деловую презентацию, подобрать правильные способы самопрезентации и создания позитивного имиджа

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

4 задания на выявление ошибок в процессе самопрезентации;

3 задания на применение технологий публичного выступления;

Комплексное задание с взаимной оценкой слушателей на создание и видеозапись собственного выступления.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на изучение наиболее успешных выступлений на TED конференциях. Задание включает в себя ссылки на выступления и авторские комментарии, с указанием на компоненты, требующие особого внимания слушателей. Задание поможет изучить сформированность навыков выступления у других и выбрать те способы и приемы, которые подойдут обучающемуся в его выступлениях.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 4. Групповая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование понятийно-категориальной базы и представлений о групповых эффектах и командных ролях, способах управления конфликтами и подходах к подготовке и проведению переговоров и совещаний, включая онлайн формат проведения.

Групповые эффекты и командные роли. Конфликты в групповом взаимодействии. Подготовка и проведение переговоров и совещаний. Онлайн совещания

Содержание видеолекций (видеофрагменты 12-15):

- «Групповые эффекты»
- «Командные роли»
- «Динамическая модель конфликта»
- «Управление конфликтом»
- «Технологии подготовки совещаний и переговоров»
- «Технологии проведения совещаний и переговоров»
- «Технологии подготовки онлайн-совещаний»
- «Технологии проведения онлайн-совещаний»

Блок вопросов для самопроверки включает 21 вопрос, позволяющие выявить способность обучающегося распознать проявления групповых эффектов, знание командных ролей и технологий подготовки и проведения переговоров и совещаний.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

3 задания на распознавание симптомов групповых эффектов;

6 заданий на поведенческие проявления различных командных ролей в групповой деятельности;

1 задание на анализ конфликта и динамику конфликта
4 задания на подготовку и проведение переговоров и совещаний
4 задания на понимание особенностей онлайн совещаний
Комплексное задание с взаимной оценкой студентов, представляющего собой анализ видеоролика, демонстрирующего динамику конфликта.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития личностных особенностей, повышающих эффективность в групповом взаимодействии.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 5. Письменная деловая коммуникация

Теоретический блок направлен на формирование основных принципов организации письменной деловой коммуникации, знание основных ошибок, совершаемых при коммуникации по электронной почте и в мессенджерах.

Ключевые факторы успеха письменной деловой коммуникации. Электронная переписка. Мессенджеры в деловой коммуникации

Содержание видеолекций (видеофрагменты 16-18):

«Принципы организации письменной деловой коммуникации»

«Виды писем в деловой коммуникации»

«Правила электронной переписки»

«Особенности организации электронной переписки»

«Мессенджеры в деловой коммуникации»

Блок вопросов для самопроверки включает 15 вопросов, позволяющих выявить способность составлять деловые письма и организовывать деловую переписку.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

5 заданий на распознавание разных видов деловых писем;

5 заданий на выявление ошибок в деловой переписке по электронной почте;

7 заданий на выявление ошибок в деловой переписке в мессенджерах

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на анализ ошибок в собственной деловой переписке. Проанализировать 5 своих последних деловых писем по чек-листу.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины (электронного курса) Б1.Б.32 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Блок вопросов для самопроверки ;

Блок практикоориентированных заданий с проверкой в виде теста или взаимным оцениванием;

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме комплексной системы оценки с применением следующих методов (средств):

Итоговая аттестация представляет собой комплексную систему оценки, включающую итоговое тестирование и выполнение практикоориентированных заданий по каждому модулю (метод оценивания автоматизирован). Итоговый тест состоит из 30 тестовых вопросов (заданий типа: «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Модуль 1. Основы деловой коммуникации

Блок вопросов для самопроверки включает 19 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося различать основные категории и понятия деловой коммуникации, понимать суть социального влияния и эмоционального интеллекта.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания основных барьеров в процессе коммуникации, а также факторов успешной коммуникации

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 2. Новые форматы и безопасность профессиональной коммуникации

Блок вопросов для самопроверки включает 24 вопроса, позволяющих выявить способность обучающегося дифференцировать коммуникативные тактики для эффективного общения в онлайн и оффлайн форматах (тест).

Выполнение творческого задания, проверяемого методом взаимооценки студентами, осваивающими курс. Взаимооценка осуществляется путем случайной выборки проверяющего из студентов, осваивающих этот же курс. Студенты, оценивающие работы, действуют по инструкции, в которой определены критерии, по которым оцениваются работы

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий более чем из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением..

Модуль 3. Публичное выступление в деловой среде

Блок вопросов для самопроверки включает 16 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося подготовить и провести успешную деловую презентацию, подобрать правильные способы самопрезентации и создания позитивного имиджа

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

Комплексное задание с взаимной оценкой слушателей на создание и видеозапись собственного выступления.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 4. Коммуникация в группе

Блок вопросов для самопроверки включает 21 вопрос, позволяющие выявить способность обучающегося распознать проявления групповых эффектов, знание командных ролей и технологий подготовки и проведения переговоров и совещаний.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

Комплексное задание с взаимной оценкой студентов, представляющего собой анализ видеоролика, демонстрирующего динамику конфликта.

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает в себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

Модуль 5. Письменная деловая коммуникация

Блок вопросов для самопроверки включает 15 вопросов, позволяющих выявить способность составлять деловые письма и организовывать деловую переписку.

Блок практикоориентированных заданий направлен на выявление степени понимания этапов подготовки и проведения публичного выступления

Блок текущего контроля успеваемости по модулю включает себя тест, состоящий из 30 вопросов, среди которых: вопросы типа «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Аттестация представляет собой комплексную систему оценки, включающую итоговое тестирования и выполнение практикоориентированных заданий по каждому модулю (метод оценивания автоматизирован). Итоговый тест состоит из 30 тестовых вопросов (заданий типа: «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением).

Типовые вопросы итогового теста:

Укажите факторы, которые определяют степень эффекта социальной лени:

1. количество окружающих людей;
2. степень пространственной близости между людьми;
3. наличие индивидуальной ответственности;
4. гендерные различия;
5. значимость окружающих людей.

По формуле Рингельмана рассчитайте средний индивидуальный вклад участника при размере группы 5 человек. Ответ впишите без знака %.

Верно ли утверждение «Эффект социальной лени может не распространяться на чисто интеллектуальную работу»?

- верно;
- неверно.

Эффект размера заключается в том, чтобы задачи предприятия решались оптимально...

- меньшим числом сотрудников;
- большим числом сотрудников.

Эффект группомыслия может...

1. ускорить движение группы вперед;
2. замедлить движение группы вперед;
3. качественно улучшить развитие группы.

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на	УК ОС-4.2.2	Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса

	государственном и иностранном(ых) языках		в профессиональной сфере
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1	Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса в рамках внутриорганизационного взаимодействия, взаимодействия с внешним окружением

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.2.2 Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере	дает определения основных теоретических положений: коммуникативный процесс в организации, взаимодействие, коммуникативные барьеры, обратная связь	формулирует основные теоретические положения и применяет их на практике
	осуществляет аналитическую и практическую деятельности в сфере организации коммуникативного процесса в организации, формирования обратной связи персонала	применяет технологии получения обратной связи; выделяет виды барьеров в организации коммуникативного процесса
ОПК-7.1 Готовность применять знания основных принципов и положений организации коммуникативного процесса в рамках внутриорганизационного взаимодействия, взаимодействия с внешним окружением	определяет современные приемы и технологии внутренних и межведомственных коммуникаций в управленческой деятельности, в том числе, со средствами массовой информации	формулирует основные теоретические положения и применяет их на практике
		анализирует возможности использования технологий внутренних и межведомственных коммуникаций, а также внешних коммуникаций в различных коммуникативных ситуациях

4.3.3 Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для самопроверки.

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?

Типовые практикоориентированные задания:

Какие пункты из приведенного ниже чек-листа НЕ выполнены в этом примере?

Хотите работать в ведущих финансовых компаниях страны?

Наш институт приглашает целеустремленных студентов на уникальную программу магистратуры.

Наши преподаватели — практикующие специалисты с международными сертификатами — предоставляют студентам актуальные и глубокие знания в сфере инвестиционного и финансового анализа. Выпускники программы востребованы и высоко ценятся на российском и международном рынках.

Приумножьте свои знания! Получите консультацию (ссылка на сайт) по программе прямо сейчас!

1. все сроки в письме указаны конкретно;
2. стиль письма является уместным;
3. в письме нет орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок;
4. структура письма продумана;
5. нет ошибок в наиболее важных элементах письма — обращении, адресе и т. п.;
6. письмо содержит блок контактной информации.

Типовые вопросы теста:

Вставьте пропущенное слово:

Результатом в деловой коммуникации, как и в коммуникации вообще, являются некоторые _____ в одной из трех сфер.

Выберите правильный ответ:

Изменения в когнитивной сфере — это изменения в:

1. знаниях;
2. настроении;
3. поведении.

Что относится к особенностям деловой коммуникации?

1. регламентированность;
2. свобода выбора;
3. независимость;
4. взаимозависимость;
5. отсутствие временных рамок.

Определите, к какой группе относятся каждый перечисленный барьер:

Барьер	Группа
Фонетический	Связанные с коммуникативным процессом
Семантический	Связанные с коммуникативным процессом
Стилистический	Связанные с коммуникативным процессом
Неверных стереотипов	Связанные с личностью
Отношений	Связанные с личностью
Отрицательных эмоций	Связанные с личностью

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

Оценочное средство	Балл
Тест 1	5
Тест 2	5
Тест 3	5
Тест 4	5
Тест 5	5
Практикоориентированное задание 1	3
Практикоориентированное задание 2	3
Практикоориентированное задание 3	3
Практикоориентированное задание 4	3
Практикоориентированное задание 5	3
Практикоориентированное задание 6	3
Практикоориентированное задание 7	3
Практикоориентированное задание 8	3
Практикоориентированное задание 9	3
Практикоориентированное задание 10	7
Практикоориентированное задание 11	3
Практикоориентированное задание 12	3
Практикоориентированное задание 13	5
Практикоориентированное задание 14	3
Практикоориентированное задание 15	3
Практикоориентированное задание 16	3
Практикоориентированное задание 17	3
Практикоориентированное задание 18	3
Итоговый тест	15
Итого	100

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	Е

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

от 0 по 50 баллов	«не зачтено»
от 51 по 100 баллов	«зачтено»

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

4.4. Методические для промежуточной аттестации

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех

академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Зачет по ЭК проводится в форме комплексной системы оценки, включающую итоговое тестирование и выполнение практикоориентированных и тестовых заданий по каждому модулю (метод оценивания автоматизирован). Итоговый тест состоит из 30 тестовых вопросов (заданий типа: «верно – неверно», вопросы с множественным выбором, вопросы на соответствие, вопросы с заполнением).

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (электронного курса)

Ориентировочное время на прохождение курса в неделю – 5 академических часов + 5,5 академических часов самостоятельной работы

Рекомендуется следующая последовательность изучения материалов по каждому разделу, которая представляется оптимальной.

Просмотр видеолекции.

Изучение презентации к лекции.

Чтение конспекта лекционного материала.

Чтение рекомендованной литературы.

Поиск ответов на вопросы для самопроверки.

Ознакомление с материалами к практическому занятию, разбор примеров решения задач.

Выполнение заданий практикоориентированного занятия.

Решение задания для самостоятельной работы.

Выполнение итогового теста к разделу.

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости в самом начале курса, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости в личном кабинете на образовательном ресурсе.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной формах.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен серьезно относиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Методические указания по выполнению практикоориентированного задания:

- ознакомьтесь с материалом методических указаний, необходимым для выполнения практического задания;
- перед выполнением практического задания прочитайте представленный материал в теме;

- проанализируйте пошаговый пример, представленный в практическом занятии;
- выполните этот алгоритм для предложенного задания;
- выполните проверочные тестовые задания.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб.: Питер, 2012. 176 с. – URL: https://bookscafe.net/read/vorotynceva_tamara-delovaya_e_mail_perepiska_pyat_pravil_uspeha-242222.html#p1

Гарнер Б. А. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 195 с. – URL: https://royallib.com/read/garner_brayan/effektivnie_pismennie_delovie_kommunikatsii.html#0

Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Инфра-М, 2008. 272 с. – URL: https://wabby.ru/obm/upload/1943_1321934726_5516.pdf

Белбин Р. М. Команды менеджеров. Как объяснить их успех или неудачу; Кивитс / Kievits. М., 2009. 238 с. – URL: <https://bookree.org/reader?file=588778&pg=2>

Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений. М.: Альпина Паблишер, 2017. 254 с. – URL: <https://baguzin.ru/wp/wp-content/uploads/2018/02/Karmin-Gallo.-Prezentatsii-v-stile-TED.pdf>

Максвелл Дж. Воспитавай в себе лидера. – URL: <https://mir-knigi.info/books/delovaya-literatura/o-biznese-populyarno/62204-vospitay-v-sebe-lidera.html>

6.2. Дополнительная литература

Аннушкин В. И. Риторика: вводный курс: учеб. пособие / В. И. Аннушкин. 4-е изд. М.: Флинта, 2011. 291 с.

Грачев Г., Мельник И. Манипулирование личностью. — М., 2003.

Гришина Н. В. Психология конфликта / И. В. Гришина. 2-е изд., перераб. и доп. СПб.: Питер, 2009. 538 с.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

- Джон Максвелл Дж. Работа в команде. Что необходимо знать каждому лидеру. М: Попурри, 2014
- Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. СПб.: Питер, 2012. 573 с.
- Исаев В. В. Организация работы команды проекта; Бизнес-пресса - Москва, 2014.
- Майерс Дж. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016.
- Методы психологического обеспечения профессиональной деятельности и технологии развития ментальных ресурсов человека [Электронный ресурс]/ А.Ю. Акимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2014.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51929>.— ЭБС «IPRbooks»
- Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / В. Я. Кикоть [и др.]; под ред. В. Я. Кикотя. М.: ЮНИТИ, 2012. 559 с.
- Светлов В. А. Конфликтология: учеб. пособие / В. А. Светлов, В. А. Семенов. СПб.: Питер, 2011. 350 с.
- Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. Пособие / А. М. Сосновская. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. 179 с.
- Тимошенко Т. Е. Риторика: практикум / Т. Е. Тимошенко. М.: Флинта К, 2009. 94 с.
- Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. Пособие / В. Л. Цветков. М.: ЮНИТИ, 2013. 183 с.
- Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Л. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2012. - 246 с.
- Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник /Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.
- Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.
- Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с.
- Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений [Электронный ресурс] / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 592 с.
- Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие / [В. А. Светлов и др. ; под ред. А. П. Исаева, В. А. Семенова] ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - 2-е изд. - СПб. : СЗИУ - фил. РАНХиГС, 2015. - 495 с.
- Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.
- Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - Электрон. дан.. - М. : Юрайт, 2017. - (Серия "Бакалавр. Академический курс"). Ч. 1 . - 231 с.
- Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 440 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Раздел 1.

Блок вопросов для самопроверки включает 19 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося различать основные категории и понятия деловой коммуникации, понимать суть социального влияния и эмоционального интеллекта.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития компонентов эмоционального интеллекта.

Раздел 2.

Блок вопросов для самопроверки включает 24 вопроса, позволяющих выявить способность обучающегося дифференцировать коммуникативные тактики для эффективного общения в онлайн и оффлайн форматах (тест).

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Выполнение творческого задания, проверяемого методом самооценки студентами, осваивающими курс. Самооценка осуществляется путем случайной выборки проверяющего из студентов, осваивающих этот же курс. Студенты, оценивающие работы, действуют по инструкции, в которой определены критерии, по которым оцениваются работы

Раздел 3.

Блок вопросов для самопроверки включает 16 вопросов, позволяющих выявить способность обучающегося подготовить и провести успешную деловую презентацию, подобрать правильные способы самопрезентации и создания позитивного имиджа.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на изучение наиболее успешных выступлений на TED конференциях. Задание включает в себя ссылки на выступления и авторские комментарии, с указанием на компоненты, требующие особого внимания слушателей. Задание поможет изучить сформированность навыков выступления у других и выбрать те способы и приемы, которые подойдут обучающемуся в его выступлениях.

Раздел 4.

Блок вопросов для самопроверки включает 21 вопрос, позволяющий выявить способность обучающегося распознать проявления групповых эффектов, знание командных ролей и технологий подготовки и проведения переговоров и совещаний.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на составление индивидуального плана развития личностных особенностей, повышающих эффективность в групповом взаимодействии.

Раздел 5.

Блок вопросов для самопроверки включает не менее 15 вопросов, позволяющих выявить способность составлять деловые письма и организовывать деловую переписку.

Блок заданий на самостоятельную работу включает в себя:

Задание на анализ ошибок в собственной деловой переписке. Проанализировать 5 своих последних деловых писем по чек-листу.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем особенности деловой коммуникации?
2. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
3. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
4. Зачем нужно изучать партнера по деловой коммуникации?
5. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?
6. Какие коммуникативные барьеры для Вас являются самыми сложными?
7. Какие техники помогут преодолеть коммуникативные барьеры?
8. Что можно предпринять, чтобы успешно передать информацию?
9. Что можно сделать, чтобы успешно принять сообщение?
10. Какие техники преодоления коммуникативных барьеров кажутся наиболее подходящими для Вас?
11. Что такое социальное влияние?
12. Какие способы социального влияния вы можете назвать?
13. Какой способ социального влияния на Вас действует больше всего?
14. Какими силами социального влияния Вы обладаете?

15. Перечислите виды социального влияния.
16. В чем состоит идея эмоционального интеллекта?
17. Может ли высокий эмоциональный интеллект компенсировать низкий IQ?
18. Какие процессы можно выделить в модели эмоционального интеллекта П. Саловея и Дж. Майера?
19. Какие компоненты эмоционального интеллекта выделяются в модели Д. Гоулмана?
20. Что традиционно относят к орфоэпическим нормам?
21. Назовите 3 примера нарушения норм постановки ударения. Дайте определение процессу 3. заимствования лексических единиц. Приведите примеры.
22. Что такое неологизмы?
23. Что такое сочетательная ценность слова?
24. Назовите 3 примера нарушения грамматических норм современного русского литературного языка.
25. Как изменяется процесс коммуникации в связи с развитием интернета?
26. Назовите специфические характеристики интернет-общения.
27. Почему одним из следствий развития интернет-коммуникации является снижение качества речи?
28. Назовите правила этичного поведения в интернете.
29. Чем обусловлена анонимность интернет-коммуникации?
30. Что такое интернет агрессия? И чем она обусловлена?
31. Чем взаимообусловлены формы вербальной и невербальной агрессии?
32. Почему речь имеет воздействующий характер?
33. Назовите причины речевой агрессии?
34. Назовите лексические средства, свидетельствующие о речевой агрессии.
35. Что такое пресуппозиция? Как отвечать на вопрос, в котором есть пресуппозиция?
36. Что такое имплицитный смысл высказывания? Приведите примеры предложений с имплицитным смыслом.
37. Что такое речевая агрессия?
38. Каковы причины и виды речевой агрессии?
39. Воспроизведите алгоритм корректного ответа на провокацию.
40. Чем отличается интернет провокация от проявления речевой агрессии в живом общении?
41. Почему важна однозначность ответа на речевую провокацию?
42. Что подразумевает публичность агрессивного поведения в интернете?
43. Что такое динамика норм современного русского литературного языка?
44. В чем состоят особенности публичного выступления?
45. Чем публичное выступление лучше письменной речи?
46. Какие выделяют шаги подготовки к публичному выступлению?
47. Как нужно формулировать цель выступления для слушателей?
48. Каким должен быть основной тезис выступления?
49. Зачем нужно составлять план презентации?
50. Из каких этапов состоит деловая презентация?
51. Какова цель этапа «Введение» деловой презентации?
52. Почему важно продумывать этап «Заключение» деловой презентации?
53. Какой существует алгоритм ответа на вопросы?
54. Какие приемы работы с возражениями Вы можете назвать?
55. Чем самопрезентация отличается от имиджа?
56. Какие компоненты имиджа Вы можете назвать?
57. Какие принципы самопрезентации Вы можете назвать?
58. В чем особенность самопрезентации по телефону?
59. Какие умения формируют правильный имидж в деловой коммуникации?
60. Что такое групповой эффект?

61. В чем проявляется эффект социальной лени?
62. Каковы условия возникновения конформизма?
63. Что такое эффект «мы и они»?
64. В чем проявляется эффект пульсара?
65. Что такое командная роль?
66. Как совокупность командных ролей влияет на эффективность работы?
67. Что произойдет, если в команде будет присутствовать несколько генераторов идей, но ни одного координатора?
68. С Вашей точки зрения, какие роли являются совершенно необходимыми в команде?
69. Есть ли командные роли, от которых можно было бы отказаться и при каких условиях?
70. Что такое конфликт?
71. Какие структурные компоненты конфликта Вы можете назвать?
72. Какие стадии развития конфликта Вы знаете?
73. Обязательно ли конфликтная ситуация перерастет в конфликт?
74. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации выделяются?
75. Какие виды деловых совещаний Вы можете назвать?
76. Какова оптимальная длительность разных видов совещания?
77. Из каких компонентов состоит технология подготовки делового совещания «7П»?
78. Из каких этапов состоит проведение делового совещания?
79. Какие правила помогут сделать совещание более эффективным?
80. Зачем нужно составлять протокол делового совещания?
81. Какими преимуществами обладает письменная деловая коммуникация?
82. Какими недостатками обладает письменная деловая коммуникация?
83. Из каких компонентов состоит деловое письмо?
84. Каков алгоритм работы над деловым письмом?
85. Какие требования к заполнению поля «Тема»?
86. Чей адрес нужно помещать в поле «Кому»?
87. Чей адрес нужно помещать в поле «Копия»?
88. В каких случаях можно использовать поле «Скрытая копия»?
89. Когда следует включать в поле «Копия» адрес руководителя?
90. Какие компоненты формирования делового имиджа есть в электронной переписке?
91. В чем состоят плюсы использования мессенджеров в деловой коммуникации?
92. В чем состоят минусы использования мессенджеров в деловой коммуникации?
93. Какие правила написания сообщений в мессенджерах Вы можете назвать?
94. Какие каналы коммуникации для каких видов деятельности нужно использовать?
95. Почему нельзя использовать голосовые сообщения в деловом чате?

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются

6.5. Интернет-ресурсы.

- Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru/>)
- Электронно-библиотечная система IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>)
- Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- Электронная библиотека: Социология, психология, управление. SOC.LIB.RU [Электронный ресурс].-Режим доступа: <http://soc.lib.ru/books.htm>.
- URL.: <http://gramota.ru>

6.6. Иные источники.

Не предусмотрены

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

MS Office, включая MS Power Point, интернет-браузер с возможностью воспроизведения медиаматериалов