

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

**Институт права и национальной безопасности  
Кафедра социально-гуманитарных, экономических и  
естественно-научных дисциплин**

**УТВЕРЖДЕНА**  
*на заседании кафедры конфликтологии и  
миграционной безопасности*  
Протокол от «12\_\_\_» мая\_\_\_\_\_2019 г.  
№ 7 \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**К.М.03.03 Деловые коммуникации**

---

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

направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

---

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Безопасность сферы предоставления государственных и муниципальных услуг

---

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр

---

(квалификация)

Очная

---

(форма(ы) обучения)

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

Автор(ы)-составитель(и):

старший преподаватель Конфл. и миграционной безоп.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

(подпись)

Калинкина Т.В.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

конфл. и мигр. Безоп.

(наименование кафедры)

к.психол.н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(подпись)

Пилипенко С.А.

(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....
2. Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических и астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы .....
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических и астрономических часов, видов учебных занятий и структура дисциплины .....
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....
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 .....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости .....

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

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4;	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.1	Способность провести деловую встречу (совещание, публичное выступление) и деловую переписку.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС- 4.2	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) и переписку на иностранном языке.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-4.1	<b>на уровне знаний:</b> норм делового этикета; принципов и форм деловой коммуникации; требования к стилю делового документа.
		<b>на уровне умений:</b> выбирать адекватную форму делового документа; определять и обосновывать цель публичного выступления; осуществлять публичное выступление или совещание; осуществлять деловую переписку.
	УК ОС- 4.2	<b>на уровне умений:</b> выбирать адекватную форму делового документа; определять и обосновывать цель публичного выступления; осуществлять публичное выступление осуществлять деловую переписку

		<p><b>на уровне навыков:</b>          выявления способов мотивации собеседника к выполнению предлагаемых действий;          определения плана разговора или подготавливаемого документа;          проведения переговоров, обеспечения деловых коммуникаций          выбор форм и способов коммуникации для достижения поставленных целей.</p>
--	--	---

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 16 а.ч., самостоятельная работа – 40 а.ч.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» (К.М.03.03) относится к дисциплинам коммуникативного модуля и в соответствии с учебным планом осваивается студентами во 2-м семестре на 1-м курсе очной формы обучения.

Дисциплина является логическим продолжением и развитием содержания предшествующих дисциплин: «Социология» (К.М.02.03, 1-й семестр), «Практика межличностного общения» К.М.02.ДВ.01.02, 1-й семестр). Данные дисциплины должны сформировать у бакалавров «входные» знания, умения и навыки, составляющие содержательную и методологическую основу для успешного освоения дисциплины «Деловые коммуникации».

Дисциплина «Деловые коммуникации» служит теоретической и методологической основой для освоения дисциплин: «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» (К.М.03.ДВ.01.01, 4-й семестр), «Коммуникативный менеджмент в государственном и муниципальном управлении» (К.М.03.ДВ.01.02, 4-й семестр), «Организационная психология» (К.М.05.06, 6-й семестр), «Этика государственной и муниципальной службы» (К.М.02.06, 6-й семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

## 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических и астрономических часов, видов учебных занятий и структура дисциплины

### Структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	28	4		4		20	О,Т, КР
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	4		4		18	О, Т, КР
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	4		4		18	О, К, Д
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	28	4		4		20	О, Т, КР
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		108	16		16		76	

Условные обозначения: формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д).

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.

Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из составляемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

#### **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 К.М.03.03 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении занятий семинарского типа: опрос, тестирование, эссе, доклад.
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос.

##### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.**

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание с помощью устного собеседования по узловым вопросам и решать кейс-задания.

Умения и навыки обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете с опорой на положения основной, дополнительной и монографической литературы, показывает знания норм делового этикета; принципов и форм деловой коммуникации; требования к стилю делового документа; умения выбирать адекватную форму делового документа; определять и обосновывать цель публичного выступления; осуществлять публичное выступление или совещание; осуществлять деловую переписку.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточно высокую степень овладения программным материалом, уровень сформированности компетенций оценивается не ниже среднего по уровневой шкале и не ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент испытывает затруднения в выборе адекватной форме делового документа; выявлении способов мотивации

собеседника к выполнению предлагаемых действий; определении плана разговора или подготавливаемого документа; отсутствие навыков проведения переговоров, обеспечения деловых коммуникаций.

Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке, уровень сформированности компетенций оценивается ниже среднего по уровневой шкале и ниже 41% по процентной шкале оценки овладения совокупностью компетенций по дисциплине.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы по теме Тема 1**

##### **Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации**

##### **Вопросы к опросу:**

1. Понятия общения, его значение в профессиональной деятельности таможенника.
2. Структура общения (общая характеристика).
3. Функции общения.
4. Схемы общения.

##### **Типовые оценочные материалы по теме Тема 2**

##### **Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.**

##### **Вопросы к опросу:**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Схема информационного обмена.
3. Коммуникативные барьеры общения.
4. Перцептивная сторона общения (восприятие человека человеком).
5. Факторы, влияющие на формирование модели партнера.
6. Значение невербальных факторов в познании человека.
7. Основные психологические механизмы понимания партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация).

##### **Типовые оценочные материалы по Тема 3**

##### **Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций. Вопросы к опросу:**

1. Интерактивная сторона общения.
2. Основные формы интеракции, их характеристика.
3. Особенности трансактного анализа.
4. Классификация социальных ситуаций общения.
5. Специфика профессионального общения юристов.
6. Психологический контакт: условия и динамика установления.

##### **Тест к теме 1,2,3**



Вопрос №1. Психология рассматривает общение как процесс, в котором традиционно выделяются три основных стороны (компонента), что из перечисленного не относится к ним:

- 1) коммуникативная сторона;
- 2) интерактивная сторона;
- 3) корпоративная сторона;
- 4) перцептивная сторона.

Вопрос №2. Какой функции общения соответствует следующая характеристика: «взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности»?

- 1) контактная;
- 2) побудительная;
- 3) координационная;
- 4) влияния.

Вопрос №3. Что из перечисленного не является коммуникативным барьером общения?

- 1) нежелание;
- 2) избегание;
- 3) непонимание;
- 4) авторитет.

Вопрос №4. Хотя каждое выражение лица является конфигурацией всего лица, тем не менее, основную информационную нагрузку несут:

- 1) скулы;
- 2) брови и область рта;
- 3) линия роста волос;
- 4) морщины.

Вопрос №5. Позы и расстояние между партнерами по общению несут информацию о ряде факторов влияющих на процесс общения, что из перечисленного к ним не относится:

- 1) эмоциональное состояние;
- 2) содержание общения;
- 3) отношение к процессу общения;
- 4) этнокультурное происхождение.

Вопрос №6. Расстояние доверительного (интимного) общения между партнерами равно:

- 1) 50 см;
- 2) 1 м;
- 3) 3 м;
- 4) 10 м.

Вопрос №7. Постигание эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого – это:

- 1) рефлексия;
- 2) эмпатия;
- 3) стереотипизация;
- 4) идентификация.

Вопрос №8. Что из перечисленного не является формой экспрессивного общения?

- 1) ритуалы;
- 2) психологические игры;
- 3) манипуляции;
- 4) должностные позиции.

Вопрос №9. Начальной фазой общения, в процессе которой происходит взаимная увязка целей и интересов партнеров по общению, обеспечивающих их дальнейшее взаимопонимание является:

- 1) психологический анализ;
- 2) психологическая готовность;
- 3) психологический контакт;
- 3) психологическая манипуляция.

Вопрос №10. Сколько этапов насчитывает структура психологического контакта?

- 1) 6;
- 2) 13;
- 3) 51;
- 4) 27.

## ОТВЕТЫ

№ вопроса	Ответ №1.	Ответ №2.	Ответ №3.	Ответ №4.
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

<b>1</b>	-	-	+	-
<b>2</b>	-	-	+	-
<b>3</b>	+	-	-	-
<b>4</b>	-	+	-	-
<b>5</b>	-	+	-	-
<b>6</b>	+	-	-	-
<b>7</b>	-	+	-	-
<b>8</b>	-	-	-	+
<b>9</b>	-	-	+	-
<b>10</b>	+	-	-	-

**Типовые оценочные материалы по Тема 4 Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.**

**Вопросы к опросу:**

1. Сущность делового общения, его цели.
2. Характер делового общения.
3. Основные формы делового общения.
4. Деловая беседа: психологические особенности.
5. Деловые переговоры, структура и психологические особенности.
6. Деловые совещания, психологические особенности.
7. Публичные выступления, психологические особенности.
8. Спор, дискуссия, полемика.
9. Позволительные и непозволительные уловки.
10. Правила общения по телефону.
  1. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
  2. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока».
  3. Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.

**Практическое задание**

«Переписка» Задания для выполнения: 1. Проанализировать примеры деловой письменной коммуникации, предоставить материалы конкретных видов коммуникации. В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), прессрелиз, новость.

**Практическое занятие** по составлению имиджа участника группы. Задания для выполнения: 1. Проанализировать имидж политического лидера с учетом следующих позиций: модель поведения, особенности телесного имиджа, внешнего вида, тактика общения

### **Примерные темы для написания докладов, эссе.**

1. Эссе по теме: Корпоративные деловые коммуникации в организации (на выбор студента).

#### **Доклады**

1. Деловая беседа: виды, функции, этапы проведения.
2. Психологические приемы влияния на партнера в деловой беседе.
3. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
4. Деловое совещание: основные формы, психологические особенности, документальное обеспечение.
6. Стратегия ведения деловых переговоров.
7. Подготовка, проведение и анализ результатов переговоров.
8. Тактические приемы ведения переговоров.
9. Национальные стили ведения переговоров.
10. Общие этические принципы делового общения.

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

#### **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
ОПК-4	ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.1	Способность провести деловую встречу (совещание, публичное выступление) и деловую переписку.
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС- 4.2	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) и переписку на иностранном языке.

#### **4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
ОПК-4.1 Способность провести деловую встречу (совещание, публичное выступление) и деловую переписку.	Определяет и обосновывает цель публичного выступления (совещание, проведения деловой встречи). Выбирает адекватную	План четкий, ориентирован на достижение цели. Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации.	Устное собеседование Доклад Эссе

	<p>форму деловой коммуникации.</p> <p>Разрабатывает план публичного выступления.</p> <p>Подбирает адекватные аргументы, управляет коммуникацией.</p> <p>Демонстрирует знание норм делового этикета.</p> <p>Делает обоснованные выводы. Выбирает адекватную форму делового документа.</p> <p>Соблюдает требования к языку делового документа.</p> <p>Соблюдает требования по оформлению делового документа.</p> <p>Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания.</p>	<p>Адекватно воспринимает аргументацию собеседника.</p> <p>Обосновывает выводы исходя из поставленной цели.</p> <p>Текст выполнен с соблюдением стилистических норм.</p> <p>Выполнены требования по оформлению документа.</p> <p>Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой.</p>	
<p>УК ОС- 4.2</p> <p>Способность провести деловую встречу (публичное выступление) и переписку на иностранном языке.</p>	<p>Самостоятельно планирует и проводит деловую встречу (публичное выступление) на иностранном языке</p> <p>Демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере</p> <p>Демонстрирует знание делового этикета</p> <p>Соблюдает требования к языку делового документа, в том числе с учетом национальных особенностей.</p> <p>Соблюдает требования по оформлению делового документа иностранного государства.</p> <p>Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания</p>	<p>Не испытывает затруднений в выборе языковых средств.</p> <p>Речь грамотная, свободная.</p> <p>Не допускает речевых ошибок.</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере.</p> <p>Текст выполнен с соблюдением стилистических норм.</p> <p>В тексте не допущено ошибок</p> <p>Выполнены требования по оформлению документа.</p> <p>Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой.</p> <p>Использована специфическая лексика, применяемая в деловой сфере.</p>	<p>Кейсы</p> <p>Ситуационные задачи</p>

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

**Вопросы для зачёта по дисциплине: «Деловые коммуникации».**

Специфика делового общения.

2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

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

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Рейтинговая оценка по дисциплине осуществляется по 50-балльной шкале и складывается из текущих оценок посещаемости занятий, защиты результатов работ (опрос, доклад, эссе, тест), выполняемых на практических занятиях, знаний и умений на промежуточном контроле (устный ответ на вопросы) и итоговой оценки.

Текущий контроль оценивается по дисциплине в интервале от 14 до 25 баллов, а промежуточной аттестации – 0–25 баллов. Сумма баллов текущего контроля и промежуточной аттестации в интервале 14–50 баллов соответствует положительной оценке знаний, умений, действий обучающегося и позволяет преподавателю поставить зачёт по дисциплине.

#### **Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине**

**Таблица 2.**

1 Оценка теоретической составляющей ответа (оценка знаний)	Max 25 баллов
2 Оценка практической составляющей ответа (оценка навыков и умений)	Max 25 баллов
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	
«5» (45-50) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <p>Может определять цель коммуникации; выбрать форму коммуникации; определить план разговора или подготавливаемого документа; подобрать аргументы; сделать выводы; мотивировать собеседника к выполнению предлагаемых действий.</p> <p>Демонстрирует знание норм делового этикета; принципов и форм деловой коммуникации; требования к языку делового документа.</p> <p>уровень освоения компетенции подтверждается навыками: выявления способов мотивации собеседника к выполнению предлагаемых действий;</p> <p>определения плана разговора или подготавливаемого документа;</p> <p>выбора форм и способов коммуникации для достижения</p>

	поставленных целей.
«4» (35 – 44) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание проблем и процессов, но допускает неточности в их объяснении;</li> <li>- способен анализировать социальные явления и процессы в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрирует некоторые навыки планирования и организации будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрирует понимание приобретенных знаний и умений при управлении социальными субъектами, но не аргументирует готовность применять их в профессиональной деятельности;</li> </ul>
«3» (25 – 34) баллов/ «зачтено» (14-50 баллов)	<p>В соответствии с паспортом компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- имеет представление о категориях и концепциях, необходимых для изучения и анализа социальных явлений и процессов проблем;</li> <li>- испытывает сложности при выборе методов объяснения их;</li> <li>- может с трудом показать навыки планирования и организации профессиональной деятельности и готовности руководить социальными субъектами при её реализации;</li> </ul>

### Опрос.

Опрос проводится по темам 1-9 и реализуется на основе разноуровневых задач и заданий:

а) **репродуктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Разные задания этого уровня оцениваются на основании следующих *критериев*:

- точность воспроизведения учебного материала (воспроизведение терминов, алгоритмов, методик, правил, фактов и т.п.);
- точность в описании фактов, явлений, процессов с использованием терминологии;
- точность различения и выделения изученных материалов.

б) **реконструктивного уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

*Критерием* оценки является:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать на основе данных новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.

в) **творческого уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

*Критерии* оценки:

- продемонстрирована способность оценивать, делать заключения с учетом внутренних условий или внешних критериев;
- продемонстрирован междисциплинарный подход к решению задачи, осуществлена интеграция знаний из разных научных областей;

– сформулированы критерии для оценки, создана система доказательств, убедительно аргументирующая выводы, положенные в основу решения задачи.

Оценка «5»	Задание выполнено полностью
Оценка «4»	Задание выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Обнаруживает знание и понимание большей части задания

**При оценке доклада используются следующие критерии (каждый критерий - 1 балл):**

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литературу);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Оценка «5»	Доклад соответствует всем критериям
Оценка «4»	Доклад выполнен с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Доклад соответствует большей части критериев оценки

Общая оценка за доклад учитывает также его презентацию, и ответы на вопросы.

#### **Критерии оценки текста эссе и защиты.**

- актуальность и прикладная значимость;
- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат и др.);
- наличие выраженной собственной позиции;
- оформление;
- адекватность и количество использованных источников (5 – 7);
- владение материалом;
- наличие и качество презентационного материала;
- полнота и качество ответов на вопросы.

Оценка «5»	Эссе соответствует всем критериям
Оценка «4»	Эссе выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Эссе соответствует большей части критериев оценки



### **Тесты.**

Тестирование проводится по темам 1-5, 6-9 и реализуется на основе блока тестовых заданий.

#### ***Оценочные параметры тестового задания (пример).***

Длительность контроля	15 мин
Предлагаемое количество заданий	10
Критерии оценки:	выполнено верно заданий
«5», если	18-20 правильных ответов
«4», если	15-17 правильных ответов
«3», если	12-14 правильных ответов

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Цель методических рекомендаций – обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

#### ***Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).***

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

#### ***Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.***

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

#### ***Методические рекомендации по подготовке доклада.***

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии по темам 1, 2, 4.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- представить доклад научному руководителю в письменной форме;

- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного доклада: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателями. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

#### ***Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению эссе.***

Эссе является результатом индивидуальной самостоятельной письменной работы студента на одну из предложенных тем. Цель написания эссе – развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. В эссе важны четкость, ясность и грамотность формулировок; умение структурировать информацию, выделять причинно-следственные связи, применять аналитический инструментарий, иллюстрировать суждения соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Написание эссе – это ответ на вопрос, который основан на классической системе доказательств. Для написания эссе рекомендуется использовать учебную, научную и специальную научно-практическую литературу.

Эссе состоит из следующих частей: введение, основная часть и заключение.

Во введении дается обоснование выбора данной темы и направления ее детализации, что достигается правильно сформулированными задачами, которые целесообразно раскрыть при построении эссе.

В основной части раскрываются теоретические основы изучаемой проблемы, и дается ответ на основной вопрос эссе. Подготовка этой части эссе предполагает развитие навыков аргументации и анализа, обоснование выводов и положений, исходя из

имеющихся данных, других аргументов и позиций по изучаемому вопросу. В этом состоит основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Для четкости и формализации основной части эссе следует использовать подзаголовки (разделы аргументации), так как именно структура основной части является обоснованием предлагаемой системы аргументации, иллюстрирует применяемые методы анализа. При необходимости в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

Большую часть эссе должен составлять самостоятельный авторский текст, опирающийся на изученную студентом литературу и его собственное видение проблемы. В то же время, при написании эссе бывает целесообразно приводить соответствующие цитаты из используемых публикаций. Цитаты обычно применяются при необходимости подчеркнуть оценку той или иной проблемы определенным автором.

В заключении обобщаются выводы по теме с указанием области ее применения.

Общий объем эссе: максимально - 5 страниц машинописного текста формата А-4.

### ***Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.***

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;
- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

### ***Методические рекомендации по работе с литературой.***

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;
- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

**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.**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектура организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>
2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
3. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
4. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.
5. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und uberzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
6. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK:

Random House, 2008.

7. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.

8. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.

9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.

10. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.

### **6.3. Нормативные правовые документы.**

1. Государственный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно - распорядительной документации. Требования к оформлению документов", принятым Постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 г. N 65-ст.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (Утверждена Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536).

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и орг.средства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».