

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

---

**Институт общественных наук**  
Кафедра государственного регулирования экономики

Утверждена  
решением кафедры государственного  
регулирования экономики  
Протокол № 04/18 от «16» апреля 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.06 Современные коммуникации в бизнесе**

по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль): Менеджмент в государственном секторе

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Год обучения – 2019

Москва, 2018 г.

**Авторы-составители:**

К.п.н., доцент кафедры иностранных языков Института общественных наук

Г. К. Нурлыбаева

Старший преподаватель кафедры иностранных языков Института общественных наук

Е.В. Дроздова

Заведующая кафедрой иностранных языков Института общественных наук

В.А. Круглякова

Заведующий кафедрой государственного регулирования экономики Института общественных наук, д.э.н.

В.В. Климанов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	23
6.1. Основная литература: .....	23
6.2. Дополнительная литература:.....	23
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	23
6.4. Нормативные правовые документы: .....	23
6.5. Интернет-ресурсы: .....	23
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	24

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.06 «Современные коммуникации в бизнесе» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код Компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Формирование знаний о характеристиках и механизмах процессов саморазвития и самореализации личности
		ОК-3.2	Формирование целей личностного и профессионального развития с учетом индивидуально-личностных особенностей и возможностей использования творческого потенциала
ОПК-3	Способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования	ОПК-3.1	Формирование знаний о сущности научной проблемы и научной задачи, а также о методах анализа научной информации и изучения отечественного и зарубежного опыта по тематике исследования
		ОПК-3.2	Формирование умений осуществлять подбор и проводить анализ научной информации; обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость исследуемой проблемы; правильно оформлять результаты научных исследований.

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

– представления:

- об использовании английского языка в академическом и профессиональном контексте;
- о важных для профессиональной деятельности магистранта феноменах социокультурной и научно-производственной сфер стран изучаемого языка;

- о моделях языкового поведения и национально-культурных особенностях, проявляемых носителями языка в научно-производственной и социокультурной сферах.

– знания:

- об особенностях иностранного языка (фонетических, лексико-грамматических и стилистических) в сопоставлении с родным языком;
- о явлениях, наиболее часто встречающихся в языке конкретной специальности магистранта, в частности, терминологии, номенклатуры профессиональных текстов и т.д.;
- о наборе технологий анализа информационных источников на английском языке (scanning, skimming, summarizing, etc.) как в рамках своей специальности, так и в более широком научном, профессиональном и социокультурном контексте;
- о закономерностях построения различных типов текстов, о стратегии и тактике построения устного дискурса и письменного текста.

– умения:

- организовать общение в соответствии с социальными нормами и правилами, характерными для официального общения;
- работать с аутентичными англоязычными материалами;
- воспринимать и обрабатывать в соответствии с поставленной целью различную информацию на английском языке, полученную из печатных, аудиовизуальных, аудитивных источников в рамках профессиональной сферы общения;
- выполнять письменный перевод со словарем текстов различной степени сложности с английского языка на русский и с русского на английский в рамках профессиональной сферы общения.

Студенты также должны овладеть следующими навыками:

- изложения на иностранном (английском) языке вопросов и проблем, связанных со специальностью;
- критического и аналитического мышления в применении к англоязычному профессиональному контексту;
- ведения переговоров на английском языке, участия в дискуссии, публичных выступлений в рамках деловой и профессиональной сфер общения;
- правильного пользования речевым этикетом.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

В Таблице 1 отражены общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся, форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом.

Таблица 1

Объем дисциплины					
Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.				
	Всего	Семестр			
		1	2	3	4
Очная форма обучения					
Контактная работа обучающихся с	96	64	32		

<b>преподавателем, в том числе:</b>						
лекционного типа (Л)						
практического типа (ПЗ)		96	64	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>		<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	<b>Зачет, экзамен</b>	<b>зачет</b>	<b>экзамен</b>		
	<b>час.</b>	<b>36</b>		<b>36</b>		
<b>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</b>		<b>144/4</b>	<b>72/2</b>	<b>72/2</b>		

### **Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина Б1.Б.06 «Современные коммуникации в бизнесе» включена в блок обязательных дисциплин базовой части учебного плана по направлению 38.04.02 «Менеджмент». Период освоения дисциплины в соответствии с учебным планом – 1 курс, 1 и 2 семестры.

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем знаний английского языка.

## **3. Содержание и структура дисциплины**

### **Содержание дисциплины**

#### *Тема 1. Introduction into “Master of Public Administration”*

What is Public Policy? “Performance Assessment of Municipal Governments Program”. The case studies focus on performance assessment and citizen involvement. Performance, Trust, and Citizenship. Performance, Evaluation, and Budgeting.

#### *Тема 2. Public administration; law and economics*

Challenges of managing public institutions. Public management techniques and regulation. Introduction to law and economics for public policy. Public Policy Analysis. Managerial Behavior and Decision. Managerial Skills and Techniques. E-government

#### *Тема 3. Managerial Skills and Techniques*

Influencing outcomes for public good. Professional values and social responsibility. Disruptive and innovative approaches to growth and progress. Digital networks and citizen science.

#### *Тема 4. City Scan Project*

Citizen surveys. Community-specific Parents Guide to Local Schools. Information for involved parents and community leaders. Community goal setting, a facilitation process for school improvement.

#### *Тема 5. Partnerships Key to Achieving Results*

Connect government goals to community results. Produce a comprehensive municipal data inventory. Utilize benchmarking data to help the City achieve its goals

#### *Тема 6. Performance indicators for the Public Safety goal*

Crime Rate and Clearance Rate by Type of Crime. Police Community Relations. Allegations of Police Misconduct. Citizen Satisfaction with the delivery of services. Snow

Clearance Effectiveness. Citizen Involvement. Library Usage. Physical Condition of Neighborhoods. Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services.

*Тема 7. The indicators for the Education goal*

Level of Parent Involvement in Public Schools. Massachusetts Comprehensive Assessment System (MCAS) Scores. Attendance and Dropout Rates. Post-Graduate Placement. Local Employer Satisfaction with Public Schools. Student Mobility.

*Тема 8. Quality of Life Indicators*

Economic Development. Community Development. Youth, Education and Human Services. Open Space and Quality of Life. Downtown. City Services. Community Benchmarks Program. Crime Control. Fire Protection. Parks: Safety and Maintenance. Solid Waste Collection. Street Condition: Maintenance and Snow Removal.

**Структура дисциплины**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	
			ПЗ		
Очная форма обучения					
Тема 1	Introduction into “Master of Public Administration”	14	12	2	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 2	Public administration; law and economics	14	12	2	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 3	Managerial Skills and Techniques	14	12	2	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 4	City Scan Project	13	12	1	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 5	Partnerships Key to Achieving Results	14	12	2	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 6	Performance indicators for the Public Safety goal	13	12	1	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 7	The indicators for the Education goal	13	12	1	Case study, дискуссия, обсуждение
Тема 8	Quality of Life Indicators	13	12	1	Case study, дискуссия, обсуждение
Промежуточная аттестация		36			Зачет Экзамен
Всего:		144	96	12	

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.06 «Современные коммуникации в бизнесе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий семинарского типа:

тесты, включающие задания по пройденному грамматическому и лексическому материалу, написание эссе, а также презентации по изученным темам. Отдельно даются устные задания, включающие проверку навыков ведения дискуссий по решению научных и научно-образовательных задач.

4.1.2. Промежуточная аттестация в 1 семестре проводится в форме зачета, во 2 семестре в форме экзамена. Промежуточная аттестация проводится в форме контрольной работы, включающей задания на аудирование, чтение, а также устной беседы по пройденным темам.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

*Case studies*

##### **Case study I: Citizen-Driven Government Performance**

The project began with the convening of numerous, informal meetings with citizens, citizen groups, elected officials and municipal managers to develop an understanding of two critical aspects of the township:

How do citizens, municipal managers and elected officials determine the Township of Montclair is doing a good job providing services?

How do citizens, municipal managers and elected officials communicate and interact with each other?

The overall project goal was to involve stakeholders in assessing and improving government performance, and influencing how government services could be made more responsive to community needs. In support of that goal, the project sought to:

- Have citizens intimately involved in identifying issues and measures of performance.
- Support the use of performance indicators in public decision processes.
- Develop a partnership built among citizens, local government, and RANEP.
- Encourage participating citizens, elected officials and government administrators to learn from each other and from related projects across the country; and
- Develop a long-term institutional capacity to support citizen participation.

##### **Case study II: Quality of Life Indicators**

The project was conceived with the support of the Priority Boards to promote citizen participation in an effort to influence government policy and neighborhood life. Dayton's seven Priority Boards chose a set of Quality of Life Indicators to serve as goals and as a statistical backdrop for the strategic planning that each board undertook as part of the "Citi Plan 2020" strategic plan. The Sloan funded project focused on the development, production and institutionalization of six sets of Quality of Life Indicators:

- Economic Development
- Community Development
- Youth, Education and Human Services
- Open Space and Quality of Life
- Downtown
- City Services



The City Planning Board, the Association Chairs and representatives of the more disenfranchised communities established a committee of experts, practitioners and citizens. Each Priority Board in turn formed advisory groups comprised of a cross-section of citizens

The project's overall success attributed to the following:

- Active cooperation of the City Planning Department
- Buy-in and participation of the Priority Boards, including extensive hours of citizen volunteer time, strong political ties, strong group process skills, and strong quantitative data analysis and management skills
- Good political ties by a portion of the project team • Good group process skills • Strong quantitative data analysis and management skills

### **Case study III: Community Benchmarks Program**

The mission of the CBP is to collect and disseminate information that describes community conditions, encourages citizen participation, fosters civic discourse and provide a basis whereby the public, private, and non-profit sectors can improve the quality of life within Onondaga County.

Onondaga County, on which the project is based, consists of nineteen towns, fifteen villages, and the City of Syracuse. A Mayor and a Common Council govern the City, while a Town Supervisor and a Town Board govern the Towns. What follows are the results of a series of studies conducted by the CBP. Four studies were undertaken during an eighteen-month period. The Alfred P. Sloan Foundation awarded the Maxwell School a three-year grant totaling \$579,000. During this period, the benchmarking criteria were revised to assess local government performance in the following five areas:

- Crime Control
- Fire Protection
- Parks: Safety and Maintenance
- Solid Waste Collection
- Street Condition: Maintenance and Snow Removal

It is difficult to discern whether the responses of the citizens during the initial contact reflected their true perceptions of local government. What became apparent during this exercise was that most of the measures selected by the researchers were of little interest to the citizens. Regarding six predetermined measures, interest was expressed in only police services.

The studies demonstrate the use of benchmarking through a presentation of qualitative and quantitative indicators and overall municipal grades. These two areas were chosen as demonstration studies because the comprehensive set of indicators was developed for each, and reliable data were collected. Municipal comparisons were then provided in the areas of: (1) clerk, (2) code enforcement, (3) financial management, (4) highways/streets, and (5) parks and recreation. These selected indicators for each of the five areas further serve as a framework to devise a more comprehensive list of measures. The project's initial goal was revised to produce an annual report that would compare government performance in the five areas and publish them after the first year.

### **Case study IV: Citizen-Initiated Performance Assessment**

In the first year of the CIPA project, each participating city formed a "citizen performance team." Citizens from diverse backgrounds are the majority of the team. For example, the city of

Des Moines asked representatives from neighborhood associations to participate. Some cities pursued public recruitment of citizens through newspaper announcement, city newsletters and the city cable TV. Many also recruited members from other citizen committees and community organizations. In addition to citizens, each performance team had one or two staff representatives and a city council member.

In the initial meetings, the performance team had a brief review of city government operations. Some cities also asked citizens to develop strategies to recruit additional members based on a city's demography. Then the team selected one or two public services for performance measurement, usually based on fiscal significance, direct impact on citizens and current citizen concerns. The Iowa CIPA project currently covers police, fire and EMS, library, recreational center, street repairs, snow removal, public transportation, solid waste management, nuisance control, park and recreation services.

While each of the nine cities can decide its project progress, they generally adhere to the following model: In the first stage of the project, the citizen performance team identifies the "critical elements" of a selected public service. For example, for nuisance control, some of the critical elements are response time, effectiveness in resolving service requests and effectiveness in public reporting of departmental actions. For the police, the critical elements include response time, professionalism in interaction with citizens, competency and effectiveness in investigation, sufficiency of patrol and legal compliance of officers.

Based on the critical elements, the performance team develops measures and evaluates them. Among evaluation criteria, usefulness and understandability to the public are most important as the measures are developed for public reporting.

### **Case study V: City Scan Project**

The City Scan project deploys the latest technology—handheld computers, database applications, mapping software, digital imaging and web development—for community priority-setting and accountability. The Hartford-based project has been extended to other cities and now includes:

- Citizen surveys
- Community-specific Parents Guide to Local Schools
- Information for involved parents and community leaders, which includes the CPEC web site, best practices reports, issue briefs and data-at-a-glance pamphlets
- Community goal setting, a facilitation process for school improvement

Obstacles encountered throughout the project have included the following:

- Local governments were disinterested in participating, which was known from the beginning.
- Community leaders had limited time to collect data and meet with neighborhood groups.

Short-term and long-term benefits stemming from the City Scan project are as follows:

- The high school students who received training and served as data collectors now view their neighborhoods differently.
- Neighborhood groups have better data documenting local conditions to be used for accountability, as well as internally for priority setting.
- Other non-profit groups have been co-opted to assume the responsibility for some of the conditions, i.e., graffiti clean-up is now done by the Hartford Proud and Beautiful group.
- Working relationships have been forged between hardware and software vendors and the Hartford Public High School Technology Academy.

One lesson learned is that prior to creating the prototype software, it is important to invest more time in devising database architecture. A second lesson learned is that given local government's

disinterest in participating in such projects, citizens must work around them. They can utilize the resources of the community by conducting the data collection with the community instead of with local government and then sharing the information with anyone who is interested, i.e., park maintenance supervisors and appointed commissions. Then, they can transmit tabulated information to officials with whom they are unable to meet. A third lesson learned, as implemented in this project, is to employ the resources of local academic institutions as partners by involving students in data collection. Finally, it is recommended that citizen groups build local-level champions who can get the project on their regular meeting agendas.

#### **Case study VI: Partnerships Key to Achieving Results**

- Connect government goals to community results
- Produce a comprehensive municipal data inventory
- Utilize benchmarking data to help the City achieve its goals

Maximizing community involvement was the first step in the planning efforts. Early in the grant period, three advisory groups were assembled to support community leaders and neighborhood representatives who had contributed to the development of preliminary performance measures, all of which were based upon the City's strategic plan. These representatives from Worcester's neighborhood associations and community development corporations played a key role in helping to refine the performance measures, developed accurate maps of Worcester's neighborhoods and participated in public forums which focused upon developing strategies for revitalizing Worcester's neighborhoods. The Research Bureau then turned its attention to a systematic review of the performance measures literature, and visited and consulted with individuals who have been engaged in other Sloan Foundation citizen-driven performance projects. During these visits, the Research Bureau learned about each project and received feedback and suggestions regarding their performance measures. Partnerships have also been developed with community leaders in Hartford, CT; Providence, RI; and Springfield, MA, cities similar in population to Worcester. The goal was to encourage their continued participation in these projects so that all four cities could compare their performance on issues of common concern.

#### **Case study VII: Performance indicators for the Public Safety goal:**

- Crime Rate and Clearance Rate by Type of Crime
- Police Community Relations
- Allegations of Police Misconduct

Emergency Services Response Times Municipal Services indicators are:

- Citizen Satisfaction with the delivery of services
- Snow Clearance Effectiveness
- Citizen Involvement • Library Usage
- Physical Condition of Neighborhoods
- Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services

#### **Case study VIII: The indicators for the Education goal are:**

- Level of Parent Involvement in Public Schools
- Massachusetts Comprehensive Assessment System (MCAS) Scores
- Attendance and Dropout Rates

- Post-Graduate Placement
- Local Employer Satisfaction with Public Schools
- Student Mobility

The following indicators focus on problems in the community reflecting the need for Youth Services: • Presence of “At Risk Youth” • Teen Pregnancy Rate • Infant Mortality Rate • Extent of Juvenile Crime

### **Case study IX: Quality of Life Indicators**

six sets of Quality of Life Indicators:

- Economic Development
- Community Development
- Youth, Education and Human Services
- Open Space and Quality of Life
- Downtown
- City Services

Community Benchmarks Program:

Crime Control

- Fire Protection •

Parks: Safety and Maintenance

- Solid Waste Collection

- Street Condition: Maintenance and Snow Removal

### *Discussions*

1. «Describe a good communicator»

Think of a good communicator you know. Explain why he/she is good at communicating. What makes a good communicator? What factors are important for communications? When did you last have a communication problem? Who was it with? What techniques do you use to explain complicated things?

2. «How to improve communication?»

What makes a good communicator? What factors are important for communications? When did you last have a communication problem? Who was it with? What techniques do you use to explain complicated things?

3. «**Principles of communication**»

What factors are important for communications? What do you think is more important for good communication: fluency in the language, an extensive vocabulary, or being a good listener?

4. «**Advantages and disadvantages of e-mail vs phone and face to face meetings**».

What are the advantages and disadvantages of using e-mail? What irritates you most about the forms of communication mentioned? Do you think business is generally best done face-to-face?

5. «**What should be done to enter the International market?** »

What brands do you know that are marketed internationally? What are the most famous international brands in Russia? What are some of the problems companies may face when they try to internationalize a brand? (For example, brand names). Give an example of an expanding market in Russia.

6. «**What are two strategies to enter the market?** »

What is the difference between a retailer and a wholesaler? What do the following have in common: Gucci, Chanel, Calvin Klein, Louis Vuitton, Christian Dior, Versace, Giorgio Armani, Ralph Lauren, Prada, and Yves Saint Laurent?

**7. «How do you have to behave when brainstorming? »**

Is brainstorming a useful way of generating creative ideas in meetings? Give good advice to those having a meeting of the kind. For example, the participants should explain the purpose of the meeting clearly, they should ask each person to speak in turn, avoid criticizing or judging ideas during the session etc.

**8. «Why building relationships is important? »**

What are the most important relationships for you a) at your place of work/study, b) outside your place of work/study? Why? Give an example of a company you know which is good at building relationships with its customers. How do they do this?

**9. «What is networking? »**

Is networking an essential way of establishing good business relationships? Do you think redesigning the website of the company may help in networking? In which way it may help?

**10. «What are the best indicators of an individual's level of success? »**

What do you think makes people successful (Charisma, discipline, drive, imagination, looks, luck, money etc.)? What is being successful in your opinion?

**11. «Job satisfaction. Why is it important? »**

What is being successful in your opinion? What are the best indicators of success? Do you think job satisfaction makes a person happy? Are you satisfied with your job? What do you find satisfying and frustrating about your work or studies? Would you prefer male or female boss or teacher?

**12. «What is the key to successful business? »**

Talk about the people who are successful in your opinion. What do you think makes people successful (Charisma, discipline, drive, imagination, looks, luck, money etc.)? What is being successful in your opinion?

**13. «Describe an ideal company for you».**

Give an example of a company you know which is good at building relationships with its customers. How do they do this? What do the following companies have in common: Gucci, Chanel, Calvin Klein, Louis Vuitton, Christian Dior, Versace, Giorgio Armani, Ralph Lauren, Prada, and Yves Saint Laurent? What do you think makes companies successful?

**14. «What risks do you know? »**

What sort of risks do businesses face? Which risks are more important for successful business in your opinion: strategic, financial, operational, environmental risks? Do you think such hazards as typhoons and fires are of a high level of risk in your country?

**15. «What are the five key steps to risk management? »**

Is managing risks an important part of business strategy? Which risks are more important for successful business in your opinion: strategic, financial, operational, environmental risks? Which of them are external and which are internal?

*Примерные темы эссе:*

1. Public management techniques and regulation
2. Key Performance Indicators in your municipal area
3. "Performance Assessment of Municipal Governments Program"

4. Public management techniques and regulation
5. Performance, Trust, and Citizenship
6. The indicators for the Education goal
7. Professional values and social responsibility
8. Challenges of managing public institutions
9. Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services
10. Примерные темы презентаций:
11. Citizen – driven government performance
12. Public management techniques and regulation
13. Key Performance Indicators in your municipal area
14. “Performance Assessment of Municipal Governments Program”
15. Public management techniques and regulation
16. Performance, Trust, and Citizenship
17. The indicators for the Education goal
18. Professional values and social responsibility
19. Challenges of managing public institutions
20. Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services

*Вопросы для устного обсуждения:*

Тема 1: Citizen-Driven Government Performance

1. How do citizens, municipal managers and elected officials determine the Township of Montclair is doing a good job providing services?
2. How do citizens, municipal managers and elected officials communicate and interact with each other?
- 3 What is a long-term institutional capacity?

Тема 2: Quality of Life Indicators

What is Quality of Life?

Describe six sets of Quality of Life Indicators:

- Economic Development
- Community Development
- Youth, Education and Human Services
- Open Space and Quality of Life
- Downtown
- City Services

Тема 3: What is Community Benchmarks Program?

Describe local government performance in the following five areas:

- Crime Control
- Fire Protection
- Parks: Safety and Maintenance
- Solid Waste Collection
- Street Condition: Maintenance and Snow Removal

Тема 4: City Scan Project

What is The City Scan project?

What are:

- Citizen surveys

- Community-specific Parents Guide to Local Schools
- Information for involved parents and community leaders, which includes the CPEC web site, best practices reports, issue briefs and data-at-a-glance pamphlets
- Community goal setting, a facilitation process for school improvement

Obstacles encountered throughout the project have included the following:

- Local governments were disinterested in participating, which was known from the beginning.
- Community leaders had limited time to collect data and meet with neighborhood groups.

What are short-term and long-term benefits stemming from the City Scan project?

Tema 5: Partnerships Key to Achieving Results

Choose the set of indicators and speak on the topic:

Performance indicators for the Public Safety goal:

- Crime Rate and Clearance Rate by Type of Crime
- Police Community Relations
- Allegations of Police Misconduct Emergency Services Response Times Municipal Services indicators are:

- Citizen Satisfaction with the delivery of services
- Snow Clearance Effectiveness
- Citizen Involvement
- Library Usage
- Physical Condition of Neighborhoods
- Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services

The indicators for the Education goal are:

- Level of Parent Involvement in Public Schools
- Massachusetts Comprehensive Assessment System (MCAS) Scores
- Attendance and Dropout Rates
- Post-Graduate Placement
- Local Employer Satisfaction with Worcester Public Schools
- Student Mobility

The following indicators focus on problems in the community reflecting the need for Youth Services:

- Presence of “At Risk Youth”
- Teen Pregnancy Rate
- Infant Mortality Rate
- Extent of Juvenile Crime

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

##### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код Компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Формирование знаний о характеристиках и механизмах процессов саморазвития и самореализации личности

		ОК-3.2	Формирование целей личностного и профессионального развития с учетом индивидуально-личностных особенностей и возможностей использования творческого потенциала
ОПК-3	Способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования	ОПК-3.1	Формирование знаний о сущности научной проблемы и научной задачи, а также о методах анализа научной информации и изучения отечественного и зарубежного опыта по тематике исследования
		ОПК-3.2	Формирование умений осуществлять подбор и проводить анализ научной информации; обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость исследуемой проблемы; правильно оформлять результаты научных исследований.

### Шкала оценивания

Задания контроля	Баллы
Работа в аудитории (практические занятия)	40
Успешное выполнение заданий промежуточного контроля	40
Успешная сдача экзамена	20
<b>Итого</b>	<b>100</b>

Выполнение всех заданий для всех студентов является обязательным. Студенты, не выполнившие в полном объеме задания, к сдаче экзамена не допускаются.

Критерии оценки знаний, умений, навыков: лексико-грамматический тест оценивается по количеству выполненных заданий, аудирование/чтение – по правильности услышанной/прочитанной информации, при беседе оценивается как подготовленное изложение материала, так и спонтанная монологическая и диалогическая речь студента.

#### Критерии оценивания письменного задания:

##### Criterion A: Content

How clearly can the student develop and organize relevant ideas?

How skillfully does the student develop the ideas?

How clear and convincing is the argument?

How clear and convincing is the rationale?



Level	Descriptor
0	Студент не достиг необходимого уровня. (Объем работы менее 50%, Содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании)
1	Уровень владения навыками письма очень ограничен. (Объем работы менее 65%, при этом 30% ответа имеет непродуктивный характер (т.е. текстуально совпадает с опубликованным источником). Основные идеи не связаны с заданием или повторяются, использование вспомогательных деталей ограничено или неуместно)
2	Уровень владения навыками письма ограничен. (Объем работы менее 75%, либо превышает заданный объем на более чем 20%. Основные идеи представлены, но не раскрыты, раскрыты не полностью или расположены хаотично, использование вспомогательных деталей не всегда уместно).
3	Уровень владения навыками письма достаточно хороший. (Объем работы менее 90%, либо превышает заданный объем на более чем 10%. Основные идеи актуальны, связаны, но не все раскрыты полностью, использование вспомогательных деталей уместно)
4	Задание выполнено полностью. (Объем работы соответствует требованиям. Содержание отражает все аспекты, указанные в задании).

### Criterion B: Format

How correctly does the student produce the required text type?

To what extent are the conventions of text types appropriate?

Level	Descriptor
0	Студент не достиг необходимого уровня. (Задание не соответствует формату)
1	Уровень владения навыками письма очень ограничен. (в высказывании есть значительные отклонения от предложенного плана, есть нарушения логики, практически не используются средства логической связи)
2	Уровень владения навыками письма ограничен. (высказывание в основном логично, есть отдельные отклонения от предложенного плана, выбор средств логической связи ограничен или они используются неверно).3-4 минуса
3	Уровень владения навыками письма достаточно хороший. (высказывание логично, но встречаются незначительные нарушения логики, письмо в целом соответствует предложенному плану, отдельные недостатки при использовании средств логической связи) 1-2 минуса
4	Задание выполнено полностью. (Задание полностью соответствует формату).

### Criterion C: Language

How effectively and accurately does the student use language?

Level	Descriptor
0	Крайне ограниченный запас слов, грамматические правила не соблюдаются. Ошибки затрудняют понимание текста.
1	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются неправильно, и их диапазон весьма ограничен. Ошибки затрудняют понимание текста (более, чем 10 ошибок) Используется менее 30% активной лексики.
2	Ограниченное использование языковых средств и грамматических конструкций не затрудняет понимание текста, но делает письменную речь примитивной (до 9 ошибок). Используется менее 50% активной лексики.
3	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются в недостаточном объеме. Встречаются нарушения в использовании лексики (3-5 ошибок) Используется более 65% активной лексики. Грамматические ошибки не затрудняют понимание текста (3-5 ошибок).
4	Демонстрируется правильное и разнообразное использование языковых средств и грамматических конструкций.

	Используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче, но встречаются нарушения в использовании лексики (1-2 ошибки). Используется более 75% активной лексики. Грамматические модели разнообразны (1-2 ошибки).
--	--

## Критерии оценивания устной речи:

### Criterion A: Productive skills

How successfully does the student use the language in speech?

- How fluent and clear is the student's speech?
- How accurate and varied is the language used?
- How much does the student's intonation aid communication?

Level	Descriptor
0	Студент не достиг необходимого уровня. Объем высказывания менее 50%, Содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании.
1	Уровень владения навыками говорения очень ограничен. Студент испытывает многочисленные трудности в решении коммуникативной задачи: уходит от темы или пытается подменить ее другой, которой владеет лучше. Высказывание не содержит аргументации, нелогично, не имеет завершенного характера. Речь звучит неуверенно и едва понятна. Объем высказывания менее 60%
2	Уровень владения устной речью ограничен. Студент испытывает трудности в решении коммуникативной задачи: Основные идеи не связаны с заданием или повторяются, использование вспомогательных деталей ограничено или неуместно. Высказывание не всегда логично. Речь звучит неуверенно и не всегда понятно. Объем высказывания менее 70%
3	Уровень владения устной речью удовлетворительный. Студент испытывает некоторые трудности в решении коммуникативной задачи: Основные идеи представлены, но раскрыты не полностью или расположены хаотично, использование вспомогательных деталей не всегда уместно. Высказывание в основном логично и имеет достаточно завершенный характер, но средства логической связи используются недостаточно. Речь понятная и местами беглая. Объем работы менее 75%, либо превышает заданный объем на более чем 20%.
4	Уровень владения устной речью достаточно хороший. Студент строит высказывание в соответствии с коммуникативной задачей: Основные идеи актуальны, связаны, но не все раскрыты полностью, использование вспомогательных деталей уместно. Высказывание логично и имеет завершенный характер, средства логической связи используются правильно. Речь по большей части беглая. Объем работы менее 90%, либо превышает заданный объем на более чем 10%.
5	Уровень владения устной речью очень хороший. Задание выполнено полностью: содержание полно, точно и развернуто отражает все аспекты, указанные в задании. Студент передает информацию ясно и четко; простые и сложные мысли звучат одинаково уместно Речь беглая. Объем работы соответствует требованиям.

### Criterion C: Language

How effectively and accurately does the student use language?

Level	Descriptor
0	Крайне ограниченный запас слов, грамматические правила не соблюдаются. Многочисленные ошибки затрудняют понимание текста.
1	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются неправильно и их диапазон весьма ограничен. Ошибки затрудняют понимание текста (более, чем 10 ошибок). Используется менее 30% активной лексики. Ошибки в произношении и интонации (более, чем 10 ошибок)
2	Ограниченное использование языковых средств и грамматических конструкции не затрудняет понимание текста, но делает устную речь примитивной (до 9 ошибок). Используется менее 50% активной лексики. Есть ошибки в произношении и/или интонации (до 9 ошибок)
3	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются в недостаточном объеме. В речи встречаются ошибки в употреблении языковых единиц и грамматических структур (8-6 ошибок). Используется более 65% активной лексики. У студента наблюдаются ошибки в произношении, которые иногда затрудняют понимание текста.
4	Языковые средства и грамматические модели, в целом, используются правильно, понятно. Незначительное количество ошибок не влияют на основную мысль (5-3 ошибки). Используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче. У студента наблюдаются отдельные ошибки в произношении, которые не затрудняют понимание текста. Интонация не мешает коммуникации.
5	Языковые средства употребляются правильно, разнообразно, понятно. Встречаются отдельные нарушения в использовании лексики и грамматики (1-2 ошибки). Интонация усиливает коммуникацию.

## Speaking - Interactive Oral Activity

### Criterion B: Interactive and Receptive Skills

To what extent does the student understand and demonstrate an ability to interact in a conversation?

- How well can the student express ideas and opinions?
- How well can the student maintain a conversation?

Level	Descriptor
0	Студент не достиг необходимого уровня. (Задание не соответствует формату)
1	Студент демонстрирует очень плохое понимание проблем, затрагиваемых данной темой. Студент плохо владеет навыками диалогического общения (демонстрирует только умение начать и закончить беседу), не умеет обращаться за разъяснениями или плохо понимает их. Простые мысли выражаются неправильно. взаимодействие очень ограничено. Речь бессвязна.
2	Студент демонстрирует плохое понимание проблем, затрагиваемых данной темой. Студент плохо владеет навыками диалогического общения (затрудняется запрашивать информацию, обращаться за разъяснениями). Многочисленные трудности при выражении простых мыслей, сложные мысли не выражены. Взаимодействие затруднено. Речь с большими погрешностями.
3	Студент демонстрирует понимание, правильно реагируя лишь на некоторые проблемы, затрагиваемые данной темой. Студент, в целом, демонстрирует навыки речевого взаимодействия с партнером, однако не стремится поддержать разговор. Простые мысли выражаются хорошо, но сложные мысли на очень примитивном уровне. Взаимодействие на приемлемом уровне. Речь, в целом, последовательна.
4	Студент демонстрирует понимание, правильно реагируя на основные проблемы, затрагиваемые данной темой.

	Студент демонстрирует хорошие навыки речевого взаимодействия с партнером: способен начать, поддержать и закончить разговор, вежливо переспросить, соблюдает очередность при обмене репликами. Простые мысли выражаются ясно и последовательно; однако сложные мысли иногда представляют трудности. Взаимодействие на хорошем уровне. Речь достаточно беглая.
5	Задание выполнено полностью. Студент передает информацию ясно и четко; простые и сложные мысли звучат одинаково уместно.

### Criterion C: Language

How effectively and accurately does the student use language?

Level	Descriptor
0	Крайне ограниченный запас слов, грамматические правила не соблюдаются. Многочисленные ошибки затрудняют понимание текста.
1	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются неправильно и их диапазон весьма ограничен. Ошибки затрудняют понимание текста (более чем 10 ошибок). Используется менее 30% активной лексики. Ошибки в произношении и интонации (более чем 10 ошибок).
2	Ограниченное использование языковых средств и грамматических конструкции не затрудняет понимание текста, но делает устную речь примитивной (до 9 ошибок). Используется менее 50% активной лексики. Есть ошибки в произношении и/или интонации (до 9 ошибок).
3	Языковые средства и грамматические конструкции употребляются в недостаточном объеме. В речи встречаются ошибки в употреблении языковых единиц и грамматических структур (8-6 ошибок). Используется более 65% активной лексики. У студента наблюдаются ошибки в произношении, которые иногда затрудняют понимание текста.
4	Языковые средства и грамматические модели, в целом, используются правильно, понятно. Незначительное количество ошибок не влияет на основную мысль (5-3 ошибки). Используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче. У студента наблюдаются отдельные ошибки в произношении, которые не затрудняют понимание текста. Интонация не мешает коммуникации.
5	Языковые средства употребляются правильно, разнообразно, понятно. Встречаются отдельные нарушения в использовании лексики и грамматики (1-2 ошибки). Интонация усиливает коммуникацию.

Критерии оценивания лексико-грамматического теста, задания по чтению/аудированию

5	Правильно выполнено 100-80% задания
4	Правильно выполнено 79-66% задания
3	Правильно выполнено 65-54% задания
2	Правильно выполнено 53-45% задания
1	Правильно выполнено 44-37% задания

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Самостоятельная работа слушателей

- устные виды контроля (устный ответ на поставленный вопрос; развернутый ответ по заданной теме; устное сообщение по избранной теме, презентация; тестирование (с помощью технических средств обучения), чтение и перевод текста на иностранном языке, аудирование);

- зачет по заданной теме;
- письменные виды контроля (письменное выполнение тренировочных упражнений, практических работ; написание эссе; выполнение самостоятельной работы, письменной проверочной работы).

### ***Характеристика самостоятельных работ***

Самостоятельная работа по развитию академических языковых навыков предусматривает разнообразные виды работы, а также подготовку к промежуточному тестированию и к экзамену.

В ходе самостоятельной работы проверяются навыки

- 1) академического чтения (структура профессионального и академического текста; поисковое и просмотровое чтение; чтение с извлечением основной информации);
- 2) оперирования терминологическими кластерами;
- 3) владения академической (общенаучной) лексикой;
- 4) оперирования моделями и соотнесения графической и текстовой информации в текстах по прикладному политическому анализу и государственному управлению;
- 5) академического письма (парафраз, резюмирование текста, построение определения).

### **Вопросы для самостоятельной подготовки по темам:**

Тема 1: Citizen-Driven Government Performance

1. How do citizens, municipal managers and elected officials determine the Township of Montclair is doing a good job providing services?

2. How do citizens, municipal managers and elected officials communicate and interact with each other?

3 What is a long-term institutional capacity?

Тема 2: Quality of Life Indicators

What is Quality of Life?

Describe six sets of Quality of Life Indicators:

- Economic Development
- Community Development
- Youth, Education and Human Services
- Open Space and Quality of Life
- Downtown
- City Services

Тема 3: What is Community Benchmarks Program?

Describe local government performance in the following five areas:

- Crime Control
- Fire Protection
- Parks: Safety and Maintenance
- Solid Waste Collection
- Street Condition: Maintenance and Snow Removal

#### Tema 4: City Scan Project

What is The City Scan project?

What are:

- Citizen surveys
- Community-specific Parents Guide to Local Schools
- Information for involved parents and community leaders, which includes the CPEC web site, best practices reports, issue briefs and data-at-a-glance pamphlets
- Community goal setting, a facilitation process for school improvement

Obstacles encountered throughout the project have included the following:

- Local governments were disinterested in participating, which was known from the beginning.
- Community leaders had limited time to collect data and meet with neighborhood groups.

What are short-term and long-term benefits stemming from the City Scan project?

#### Tema 5: Partnerships Key to Achieving Results

Choose the set of indicators and speak on the topic:

Performance indicators for the Public Safety goal:

- Crime Rate and Clearance Rate by Type of Crime
- Police Community Relations
- Allegations of Police Misconduct
- Emergency Services Response Times
- Municipal Services indicators are:

- Citizen Satisfaction with the delivery of services
- Snow Clearance Effectiveness
- Citizen Involvement
- Library Usage
- Physical Condition of Neighborhoods
- Effectiveness and Cost Efficiency of Municipal Services

The indicators for the Education goal are:

- Level of Parent Involvement in Public Schools
- Massachusetts Comprehensive Assessment System (MCAS) Scores
- Attendance and Dropout Rates
- Post-Graduate Placement
- Local Employer Satisfaction with Worcester Public Schools
- Student Mobility

The following indicators focus on problems in the community reflecting the need for Youth Services:

- Presence of “At Risk Youth”
- Teen Pregnancy Rate
- Infant Mortality Rate
- Extent of Juvenile Crime

**6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**6.1. Основная литература:**

1. Citizen-Driven Government Performance Funded by the Alfred P. Sloan Foundation Case Studies and Curricular Resources National Center for Public Productivity Graduate Department of Public Administration Rutgers University - Newark [www.andromeda.rutgers.edu/~ncpp](http://web.pdx.edu/~stipakb/download/PA555/Citizen-DrivenGovtPerformance.pdf) <http://web.pdx.edu/~stipakb/download/PA555/Citizen-DrivenGovtPerformance.pdf>
2. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader (Upper Intermediate, 3rd edition). Business English Course Book with Audio CD. Pearson Education Limited, 2013.
3. Guy Brook-Hart and Vanessa Jakeman. Complete IELTS. Bands 6.5-7.5. Student's Book with answers and with Audio CD. Cambridge University Press 2013.
4. John Rogers. Market Leader (Upper Intermediate, 3rd edition). Business English Practice File. Pearson Education Limited, 2013.
5. My Grammar Lab. Advanced C1/C2. Mark Foley. Diane Hall, Pearson, 2012.
6. Лукина Л.В. Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистрантов по развитию и совершенствованию общих и предметных (деловой английский язык) компетенций/ Лукина Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55003>.— ЭБС «IPRbooks»

**6.2. Дополнительная литература:**

1. Academic Vocabulary in Use. M. McCarthy, F. O'Dell. Cambridge University Press, 2008.
2. Mark Hancock, Annie McDonald. Oxford Writing Tutor. Oxford University Press 2010
3. Martin Hewings "Advanced Grammar in Use" Cambridge University Press. 2013
4. Короткина И. Б. English for Public Policy, Administration and Management: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. + CD ROM – М.: «Юрайт», 2015
5. Короткина И. Б. Академическое письмо: процесс, продукт и практика. Учебное пособие для вузов. – М.: «Юрайт», 2015

**6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Студенты используют основную литературу, иные источники и интернет-ресурсы для подготовки заданий для самостоятельной работы. Информацию о том, как подготовить самостоятельные задания и каковы сроки сдачи работ студенты получают на практических заданиях. У них есть возможность консультироваться с преподавателем с помощью электронной почты.

**6.4. Нормативные правовые документы.**

**6.5. Интернет-ресурсы:**

1. <http://sbook.us/>
2. [www.washingtonpost.com](http://www.washingtonpost.com)
3. [www.themoscowtimes.ru](http://www.themoscowtimes.ru)
4. [www.economist.com](http://www.economist.com)
5. [www.guardian.co.uk](http://www.guardian.co.uk)
6. [www.nytimes.com](http://www.nytimes.com)
7. [www.telegraph.co.uk](http://www.telegraph.co.uk)

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Аудитории для практических занятий:

Корпус № 2 – 213, 234, 233, 269, 270, 139, 271, 272, 128;

Корпус №3 – 405, 415, 205, 102, 128, 270, 139, 417, 105;

Корпус №6 – 3084, 3080.

Аудитории для самостоятельной работы:

читальный зал корпус №2, корпус №5.

Практические занятия:

- компьютерный класс,
- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук),
- пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).