

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

Институт государственной службы и управления

Кафедра управления информационными процессами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры управления
информационными процессами
Протокол от «21» июня 2017 г. № 7

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.4 ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

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

(краткое наименование дисциплины)

38.04.04 «ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

(код, наименование направления подготовки)

**РЕПУТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

(направленность (профиль))

магистр

(квалификация)

заочная

(форма обучения)

Год набора - 2016

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

доктор филологических наук, профессор Слышкин Г.Г.

Заведующий кафедрой:

Заведующий кафедрой управления информационными процессами доктор социологических наук, профессор Силкин В.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	6
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	15
6.1. Основная литература.....	15
6.2. Дополнительная литература	16
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	16
6.4. Нормативные правовые документы	16
6.5. Интернет-ресурсы	16
6.6. Иные источники	16
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	16

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД4 Теория и практика профессиональной коммуникации обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-20	владением методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности	ПК-20.1	Способность выбирать инструментарий исследований и верифицировать информацию.
ДПК-4	понимать специфику и владеть навыками межличностной, институциональной и межкультурной коммуникации	ДПК-4.1	Способность проведения исследований социальной среды и общественного мнения с целью репутационного обеспечения государственного и муниципального управления.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
-	ПК-20.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможностей использования аналитических методов исследовательской работы в сфере своей профессиональной деятельности; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять технологии социально-управленческого консультирования в сфере своей профессиональной деятельности; • осуществлять исследовательскую работу в сфере своей профессиональной деятельности; <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использования технологий социально-управленческого консультирования для урегулирования конфликтных ситуаций в сфере государственного и муниципального управления; • анализа и представления результатов

		исследовательской работы в рамках поставленных профессиональных задач.
-	ДПК-4.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основ социологии и технологии изучения общественного мнения; • возможностей изучения мнения, интересов, предпочтений и ожиданий целевой аудитории; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разрабатывать программы и проводить социологические исследования по изучению общественного мнения; • анализировать результаты социологических исследований ценностных ориентаций, мнений, интересов, предпочтений и ожиданий целевой аудитории; <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализа социологических данных.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость **Б1.В.ОД4 Теория и практика профессиональной коммуникации** составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 20 часов: лекций - 4 часов, практических занятий – 168 часов. Самостоятельная работа составляет 84 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД4 Теория и практика профессиональной коммуникации является дисциплиной специализированной подготовки по программе «Репутационные технологии в государственном и муниципальном управлении», читается на 1 курсе в 1 и 2 семестрах.

Дисциплина «Теория и практика профессиональной коммуникации» является опорой для следующих дисциплин специализированной магистерской подготовки по программе «Репутационные технологии в государственном и муниципальном управлении» по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»:

- Б1.В.ОД.7 Репутационный менеджмент (3 курс);
- Б1.В.ДВ.1.1 Спичрайтинг (2 курс);
- Б1.В.ДВ.1.2 Взаимодействие государственных и общественных институтов № (2 курс);
- Б1.В.ДВ.2.1 Международные связи с общественностью (2 курс);
- Б1.В.ДВ.4.1 Медиаполитика (3 курс);
- Б1.В.ДВ.4.2 Информационная политика (2 курс);
- Б1.В.ДВ.6.2 Имидж государственных и муниципальных структур (2 курс);
- Б1.В.ДВ.7.2 GR-менеджмент (2 курс).

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины (модуля), час.	Форма
-------	------------------	---------------------------------	-------

		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1	Коммуникативный процесс в профессиональной сфере	2	2					О
Тема 2	Участники и средства профессиональной коммуникации	4			4			О
Тема 3	Корпоративная коммуникация	4			4			О, Д
Тема 4	Публичная коммуникация в профессиональной сфере	48	2		4		42	О
Тема 5	Профессиональная коммуникация и процесс принятия управленческих решений	46			4		42	О
Промежуточная аттестация		4						Зачет с оценкой
Всего:		108	4		16		84	

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Коммуникативный процесс в профессиональной сфере	Понятие профессиональной коммуникации. Виды профессиональной коммуникации. Функции профессиональной коммуникации. Моделирование профессиональной коммуникации.
Тема 2	Участники и средства профессиональной коммуникации	Типы участников профессиональной коммуникации. Профессиональная коммуникация и язык социального статуса. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.
Тема 3	Корпоративная коммуникация	Коммуникация как средство управления организацией. Виды и формы коммуникации в организации. Коммуникация и корпоративная культура
Тема 4	Публичная коммуникация в профессиональной сфере	Формы и жанры публичной профессиональной коммуникации. Устная профессиональная публичная коммуникация: средства, критерии эффективности, способы подготовки.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Профессиональная коммуникация и процесс принятия управленческих решений	Коммуникативные методы коллективного принятия решений. Коллективная генерация идей («мозговой штурм»). Метод Дельфи. Дерево целей.

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.

В ходе реализации дисциплины **Б1.В.ОД4 Теория и практика профессиональной коммуникации** используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Коммуникативный процесс в профессиональной сфере	опрос
Тема 2	Участники и средства профессиональной коммуникации	опрос
Тема 3	Корпоративная коммуникация	Опрос, деловая игра
Тема 4	Публичная коммуникация в профессиональной сфере	опрос
Тема 5	Профессиональная коммуникация и процесс принятия управленческих решений	опрос

4.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):
в форме беседы по вопросам.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

*Вопросы к зачету с оценкой
по дисциплине «Теория и практика профессиональной коммуникации»*

1. Понятие профессиональной коммуникации.
2. Виды профессиональной коммуникации.
3. Функции профессиональной коммуникации.
4. Моделирование профессиональной коммуникации.
5. Типы участников профессиональной коммуникации.
6. Профессиональная коммуникация и язык социального статуса.
7. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.

8. Коммуникация как средство управления организацией.
9. Виды и формы коммуникации в организации.
10. Коммуникация и корпоративная культура
11. Формы и жанры публичной профессиональной коммуникации.
12. Устная профессиональная публичная коммуникация: средства, критерии эффективности, способы подготовки.
13. Коммуникативные методы коллективного принятия решений.
14. Коллективная генерация идей («мозговой штурм»).
15. Метод Дельфи.
16. Дерево целей.
17. Деловой партнер и стили делового поведения.
18. Психологические особенности работы в группе и команде.
19. Мотивация делового поведения.
20. Проблема психологической совместимости: начальник, коллеги, подчиненные.
21. Конфликты в организациях и способы выхода из них.
22. Деловая беседа как базовая форма общения.
23. Деловые совещания.
24. Презентации.
25. Пресс-конференции.
26. Деловые переговоры.
27. Деловая переписка.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-20	владением методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности	ПК-20.1	Способность выбирать инструментарий исследований и верифицировать информацию.
ДПК-4	понимать специфику и владеть навыками межличностной, институциональной и межкультурной коммуникации	ДПК-4.1	Способность проведения исследований социальной среды и общественного мнения с целью репутационного обеспечения государственного и муниципального управления.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-20.1	Осуществлять выбор необходимого инструментария для анализа социокультурных процессов, протекающих в современном российском обществе.	Осуществляет выбор необходимого инструментария для анализа социокультурных процессов, протекающих в современном российском обществе.
ДПК-4.1	Знать основы коммуникативистики, социологии и технологии изучения общественного мнения Понимать значение общественного мнения в системе государственного и муниципального управления Уметь разрабатывать программу социологического изучения общественного мнения и исследования социальной среды с целью репутационного обеспечения государственного управления	Знает основы социологии и технологии изучения общественного мнения Понимает значение общественного мнения в системе государственного и муниципального управления Умеет разрабатывать программу социологического изучения общественного мнения и исследования социальной среды с целью репутационного обеспечения государственного управления на целевую аудиторию.

4.3.2. Типовые оценочные средства

В рамках внеаудиторной работы студентам необходимо проработать рекомендованную литературу, освоить аспекты курса, отнесенные на самостоятельное изучение, а также продумать ответы на вопросы для самопроверки и размышления, наилучшие результаты дает самостоятельное практическое применение предложенных материалов в непосредственной деятельности с последующим обсуждением полученных результатов в ходе семинарских занятий.

Вопросы для самопроверки и литература

№ Темы / раздела	Вопросы для самопроверки	Список литературы
1	1. Закон зеркального развития общения. 2. Закон зависимости эффективности общения от объема коммуникативных усилий. 3. Закон прогрессирующего нетерпения слушателей. 4. Закон падения интеллекта	Основная литература: №№ 1, 2 Дополнительная литература: №№ 1, 3, 7, 9. Интернет ресурсы, справочные системы: http://www.au-journal.ru/ - Арбитражный управляющий http://www.e-c-m.ru/ - Эффективное

	<p>аудитории с увеличением ее размера.</p> <p>5. Закон коммуникативного самосохранения.</p> <p>6. Закон ритма общения.</p> <p>7. Закон речевого самовоздействия</p>	<p>антикризисное управление http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/ - Вопросы управления www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека www.mns.ru / -Национальная электронная библиотека www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека</p>
2	<p>1. Формы делового общения.</p> <p>2. Деловая беседа как базовая форма общения.</p> <p>3. Деловые совещания.</p> <p>4. Презентации.</p> <p>5. Пресс-конференции.</p> <p>6. Деловые переговоры.</p> <p>7. Деловая переписка.</p>	<p>Основная литература: №№ 1, 2 Дополнительная литература: №№ 1, 3, 5, 7, 8, 9. Интернет ресурсы, справочные системы: http://lawfirm.ru/public/ - Корпоративный юрист http://www.zakon.ru/ – Банкротство www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта» www.aport.ru / - Поисковая система</p>
3	<p>1. Деловой партнер и стили делового поведения.</p> <p>2. Психологические особенности работы в группе и команде.</p> <p>3. Мотивация делового поведения.</p> <p>4. Карьера и успех.</p> <p>5. Проблема психологической совместимости: начальник, коллеги, подчиненные.</p> <p>6. Конфликты в организациях и способы выхода из них.</p>	<p>Основная литература: №№ 3 Дополнительная литература: №№ 4, 5, 7, 8-10. Интернет ресурсы, справочные системы: http://www.arbitr-praktika.ru/ - http://www.bankrot.org/threads/pravovye-pozicii-prezidiuma-vas-rf-bankrotstvo-i-ne-tolko.7665/ www.yandex.ru / - Поисковая система www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес-образования</p>

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.

16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «неудовлетворительно» если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 65 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 66 до 75 баллов;
- оценка «отлично» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 76 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Виды самостоятельной работы:

- составления компендиума;
- подготовка дискуссии (круглого стола) по заданной теме;
- разработка групповых проектов;
- написание эссе;
- обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по заданной теме;

- обзор периодической литературы.

Составление компендиума

Компендиум (compendium) – краткое руководство, конспект. Компендиум по дисциплине представляет собой самостоятельно подобранный студентом из периодической литературы, интернет-ресурсов материал, кратко законспектированный, иллюстрирующий научный\практический взгляд на исследуемую проблему. Для составления компендиума необходимо:

- осуществить анализ периодической литературы и интернет-ресурсов;
- выбрать наиболее интересную для студента тему (возможно по согласованию с преподавателем);
- отобрать наиболее соответствующие проблеме материалы, характеризующие различные подходы и авторские позиции;
- законспектировать (сделать «выжимки») из источника, раскрывающие замысел автора, его позицию;
- интегрировать собранные материалы в единый содержательный блок.

Подготовка дискуссии (диспута)

Подготовка дискуссии (круглого стола) представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Работа студента в разработке групповых проектов

Работа студента в разработке проекта предполагает активное участие каждого, выполнение им переданных группой работ, направленных на достижение поставленной преподавателем цели.

Работа студента в групповой работе предполагает:

- определение студентом зоны (сферы) работ в рамках группового проекта;
- разработку технического задания на проведение работы;
- постоянную взаимосвязь с другими участниками группы в целях достижения согласия и выполнения работы.

При организации обучения по дисциплине «Взаимодействие государственных и общественных институтов» преподаватель должен обратить особое внимание на организацию практических занятий и лабораторных работ и самостоятельной работы студентов, поскольку курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения. Для проведения практических занятий и лабораторных работ необходимо активно использовать методы работы в малых группах, вовлечение в индивидуальную работу. Задача преподавателя состоит в максимальном отказе от роли лектора, его функции состоят, главным образом, в модерации дискуссий. Материалы для занятий необходимо обновлять ежегодно, учитывая изменяющиеся условия. При чтении лекций и проведении практических занятий и лабораторных работ используются презентации.

Презентация – это передача информации в виде изложения различных теорий, методологических подходов с использованием информационных ресурсов. Формы презентации различны и могут варьироваться от обычной лекции (доклада) до некоторого вовлечения аудитории в процесс через вопросы и участие в дискуссии. Презентация наиболее часто используется в практической деятельности государственных и муниципальных служащих.

Метод используется для обучения какому-либо конкретному аспекту теории или методологии и для моделирования постепенного подхода к решению задачи. Может быть использован при проведении семинара-дискуссии, выступлении с докладом, проведении ролевых и деловых игр, защите курсового проекта и т.п. Этапы процесса: определение содержания материала и цели презентации; составление примерного плана презентации; разработка системы наглядного материала, иллюстрирующего материал презентации; подведение итогов, изложение самых главных моментов представленного материала и его наглядных иллюстраций; обсуждение (вопросы – ответы); выявление достоинств и недостатков проведенной презентации.

Демонстрация и толкование нормативно-правовых актов – это представление участникам игры, семинара и т.п. методологии выполнения чего-либо. Метод используется: для обучения какому-либо конкретному навыку или способу и для моделирования постепенного подхода к поставленной цели. Преимущества метода: легко сконцентрировать внимание аудитории на чем-либо существенном; определяет варианты практического использования метода; активно вовлекает слушателей в процесс обучения при самостоятельном использовании этого метода.

Этапы процесса: установление цели демонстрации; представление материалов, предназначенных для использования; непосредственно сама демонстрация; обсуждение демонстрации в аудитории (вопросы – ответы); подведение итогов. При реализации дисциплины «Взаимодействие государственных и общественных институтов» используются следующие *интерактивные* формы проведения занятий, которые могут и должны проводиться вместо обычного опроса студента:

- круглый стол (дискуссия, дебаты);
- мозговой штурм (мозговая атака);
- ролевые игры (разыгрывание ролей);
- кейс-метод (разбор конкретных производственных ситуаций);
- метод проектов;
- работа в малых группах.

Круглый стол организуется следующим образом:

- преподавателем формулируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;
 - вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;
 - для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (юрист, социолог, психолог, экономист) либо эту роль играет сам преподаватель;
 - в ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности;
 - выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются.
- Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Дискуссия, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется в дисциплине «Взаимодействие государственных и общественных институтов» как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, тренинг, изменение установок, стимулирование творчества и др. В проведении дискуссии используются различные организационные методики:

- *Методика «вопрос – ответ»* – разновидность простого собеседования; отличие состоит в том, что применяется определённая форма постановки вопросов для собеседования с участниками дискуссии-диалога.
- *Методика «клиники»* – каждый из участников разрабатывает свой вариант решения, предварительно представив на открытое обсуждение свой «диагноз» поставленной проблемной ситуации. Затем это решение оценивается как преподавателем

(руководителем), так и специально выделенной для этой цели группой экспертов по балльной шкале либо по заранее принятой системе «принимается – не принимается».

– *Методика «лабиринта»* или метод последовательного обсуждения – своеобразная шаговая процедура, в которой каждый последующий шаг делается другим участником. Обсуждению подлежат все решения, даже неверные (тупиковые).

– *Методика «эстафеты»* – каждый заканчивающий выступление участник передает слово тому, кому считает нужным.

– *Свободно плавающая дискуссия* – когда группа к результату не приходит, но активность продолжается за рамками занятия. В основе такой процедуры групповой работы лежит «эффект Б.В. Зейгарник», характеризующийся высоким качеством запоминания незавершенных действий, когда участники продолжают «домысливать» наедине идеи, которые оказались незавершенными.

В основе **«круглого стола»** в форме **«дебатов»** организуемое как свободное высказывание, обмен мнениями по предложенному студентами тематическому тезису, эта форма «круглого стола» посвящена получению однозначного ответа на поставленный вопрос – «да» или «нет». Причем одна группа – утверждающие – является сторонниками положительного ответа, а другая группа – отрицающие – сторонниками отрицательного. Внутри каждой из групп могут образовываться две подгруппы: одна подгруппа – подбирает аргументы, а вторая – разрабатывает контраргументы. Участники дебатов приводят примеры, факты, аргументируют, логично доказывают, поясняют, дают информацию и т.д. Процедура дебатов не допускает личностных оценок, эмоциональных проявлений. Обсуждается тема, а не отношение к ней отдельных участников.

Метод «мозгового штурма» – оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых нереалистичных. После чего из числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Мозговой штурм — один из наиболее популярных методов стимулирования творческой активности. Используется для поиска нетрадиционных решений самых разнообразных задач при тупиковых или проблемных ситуациях.

Сущность метода заключается в том, что процесс выдвижения, предложения идей отделен от процесса их критической оценки и отбора. При этом используются разнообразные приемы «включения» фантазии, для лучшего использования «чисто человеческого» потенциала в поиске решений. Например, иногда используется привлечение неспециалистов, которые могут благодаря неосведомленности сделать «безумные» предложения, которые в свою очередь стимулируют воображение «специалистов». Оптимальный состав группы от 6 до 12 человек.

Рольевые игры (разыгрывание ролей).

Рольевая игра – это организация занятий, при которой несколько участников разыгрывают роли по сценарию, связанному с темой изучения. Использование метода:

- помогает сформировать или изменить отношение участников к тому или иному вопросу;

- позволяет участникам опробовать различные варианты решений и альтернативные подходы;

- предоставляет возможность увидеть последствия своих действий и их воздействие на других;

- дает возможность увидеть, как иные люди могут вести себя и что они могут чувствовать, находясь в сходной ситуации;

- создает благоприятную обстановку для обсуждения и исследования проблем, о которых участникам может быть не очень удобно говорить применительно к реальной жизни.

Разбор ситуации – это изложение гипотетической ситуации, которое используется

для анализа и обсуждения. Этот метод стимулирует дискуссии и обсуждения в группах, совместные поиски новых путей работы. Метод используется для обсуждения различных проблем и развивает навыки коллективной работы над разрешением и преодолением трудностей.

Этапы процесса: описание конкретной ситуации, детальное ознакомление с ситуацией; формулирование проблемы, которую надо разрешить и вопросов для обсуждения, подготовка к обсуждению и поиск путей решения проблемы; изложение подготовленных предложений или вариантов ответов на вопросы; обсуждение предложенных вариантов решений; обобщение результатов занятий и подведение итогов.

Деловая игра (кейс) – это способ рассмотреть реальную управленческую ситуацию. Предполагает анализ информации в изучаемом объекте, постановку проблемы, поиск решений, составление (отбор) предлагаемых путей решения проблемы, формирование цели в виде программы (действий). Данный метод привязывает дискуссию к реальным фактам, с которыми участникам игры в той или иной мере доведется иметь дело на практике. Деловая игра позволяет магистрантам осмыслить механизм и средство решения актуальных проблем, попробовать себя в роли менеджера, руководителя, ответственного за принятие решений. Кейс- метод не ограничивается лишь совместным обсуждением проблемы в учебной аудитории, предполагает реализацию следующих шагов:

- индивидуальную подготовку участников к обсуждению конкретной ситуации (сбор информации) по обсуждаемой проблеме;
- предварительное неформальное обсуждение кейс-ситуации в активной группе одногруппников (однокурсников);
- кейс-обсуждение под руководством преподавателя;
- письменная контрольная работа с использованием кейса.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Студенты могут установить электронный диалог с преподавателем, выполнять посредством него контрольные задания. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестовые задания.

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. Ботавина Т. А. Этика делового общения. – М. : Инфра-М, 2014. – 242 с.
2. Клюев Е.В. Речевая коммуникация: успешность речевого взаимодействия. – М.: Дело, 2013. – 340 с.
3. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века: учебное пособие. – М.: ИНФРА – М, 2013. – 544 с.

6.2. Дополнительная литература.

4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М., 2002.

5. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. М., 2001.
6. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. Ростов н/Д., 1995.
7. Де Джордж Р.Т. Деловая этика (в 2-х т.т.). СПб.- М., 2001.
8. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. М., 1991.
9. Ивин А.А. Теория аргументации. М., 2000.
10. Кузин Ф. Культура делового общения. М., 2000.
11. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. Стратегии и навыки. СПб., 2001..
12. Менегетти А. Психология лидерства. М., 1996.
13. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. М., 2000.
14. Милич П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
15. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2001.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.