

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И.О. Ректора Дата подписания: 02.04.2021 00:10:47 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление			

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»**

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры (УМКС) _____
«__» _____ 201__ г., протокол № ____
Зав. кафедрой (председатель УМКС)
_____ Н.Г. Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (КУРСА, МОДУЛЯ)
Б1. В. ДВ. 8.2 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИ-
ЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль подготовки: «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 4 Семестр 7

Зачет: 7 семестр

Петропавловск-Камчатский 2018 г.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2016 года № 7.

Разработчик:

доцент кафедры экономики и сервиса

(должность, кафедра)

_____ Н.Г. Мищенко
(подпись)

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО	5
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
4. Содержание дисциплины	7
5. Тематическое планирование	9
6. Самостоятельная работа	10
7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ (при наличии).....	14
8. Перечень вопросов на зачет	16
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	18
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента	20
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	21

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является формирование у студентов систематизированного представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; сформировать соответствующее понимание того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействиям; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), склонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Основные задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий 6 видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата. Б.1.В. ДВ 8.2 (вариативная часть). Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» относится к циклу дисциплин вариативной части.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП и базируется на знаниях, полученных при изучении «Философия», «Социология», «Русский язык и культура речи».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки «Менеджмент»:

Код и наименование компетенции	Универсальные дескрипторы сформированности компетенции
способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; – социально-психологические основы общественных и межличностных отношений; – принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

	<ul style="list-style-type: none"> – основные принципы социального партнерства; – основы коммуникативного поведения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в команде, создавать благоприятную психологическую обстановку в коллективе с людьми, имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками коммуникативного поведения в коллективе и профессиональной организации; – методами преодоления межгрупповых и межличностных конфликтов профессиональных коллективах.
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные характеристики фонетического, лексического и грамматического строя русского языка; – устройство современного русского языка, систему его единиц; – основы эффективного речевого общения (основы риторики, прагматики), этических и этикетных норм, их национальных особенностей; – наиболее трудные для усвоения языковые нормы: орфографии, пунктуации, грамматики. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать правила русского речевого этикета; – оформлять письменные тексты на русском языке в соответствии с орфографическими, пунктуационными, лексическими, синтаксическими и стилистическими нормами; – использовать различные языковые средства и лингвистические знания о них в свободном общении в разнообразных коммуникативных ситуациях; – применять навыки ориентирования в различных коммуникативных ситуациях, способность находить наиболее эффективные приемы речевого взаимодействия; – развивать собственные языковые способности, совершенствовать умения, приобретенные навыки в области использования средств русского литературного языка. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками устной и письменной речи на русском языке; – литературной нормой на разных уровнях языка в устной и письменной речи: лексическими, фразеологическими, фонетико-интонационными, графическими и грамматическими ресурсами русского литературного языка.
умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необ-	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать переговорный процесс, в том числе с использо-

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

ходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	<p>ванием современных средств коммуникации;</p> <p>– осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации и т.д.</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками деловых коммуникаций.</p>
---	--

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема

Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. (2 часа).

Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.

Тема 4. Деловая беседа как основная форма делового общения

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

вой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.

Тема 5. Психологические аспекты переговорного процесса

Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Тема 6. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.

Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

Тема 7. Формы письменных деловых коммуникаций.

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Тема 8. Конфликты в деловых коммуникациях

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 9. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.

Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.

Тема 10. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	Методические основы исследования систем управления	8	8	0	38	54
2	Абстрактно-логический инструментальный и системный анализ	8	8	0	38	54
	Всего	16	16	0	76	108

Модуль 1

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	8	
1	Общение как социально-психологическая проблема	2	ОК-5, ПК-12
2	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	2	ОПК-4, ПК-12
3	Психологические проблемы деловых коммуникаций	2	ОПК-4, ПК-12
4	Деловая беседа как основная форма делового общения	2	ОПК-4, ПК-12
	Практические занятия (семинары)	8	
1	Общение как социально-психологическая проблема.	2	ОК-5, ПК-12
2	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	2	ОПК-4, ПК-12
3	Психологические проблемы деловых коммуникаций	2	ОПК-4, ПК-12
4	Деловая беседа как основная форма делового общения	2	ОПК-4, ПК-12
	Самостоятельная работа	38	
1	изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;	7	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
2	работа в информационно-справочных системах;	7	ОК-5, ОПК-4, ПК-12

Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление		

3	аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
4	Выполнение практических заданий	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
5	Решение теста	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12

Модуль 2

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции	8	
5	Психологические аспекты переговорного процесса.	2	ОПК-4, ПК-12
6	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.	2	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
7	Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.	2	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
8	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.	2	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
	Практические занятия	8	
5	Психологические аспекты переговорного процесса	2	ОПК-4, ПК-12
6	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении	2	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
7	Формы письменных деловых коммуникаций	2	ОПК-4, ПК-12
8	Конфликты в деловых коммуникациях	2	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
	Самостоятельная работа	38	
8	изучение литературы; осмысление изучаемой литературы	7	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
9	работа в информационно-справочных системах	7	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
10	аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование)	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
11	выполнение практических заданий	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12
12	решение итогового теста	8	ОК-5, ОПК-4, ПК-12

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение теста;
- выполнение практических заданий;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

Семинар №1. Общение как социально-психологическая проблема.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание понятий «общение», «коммуникация».
2. Коммуникация как обмен информацией.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса

Семинар №2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Речевые средства общения.
2. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание.
3. Техники активного слушания.
4. Проблема интерпретации невербальной информации.
5. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
6. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.
7. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
8. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Семинар № 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия.
2. Механизмы воздействия и понимания в процессе общения.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Понятие коммуникативного барьера.
5. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
6. Классификации коммуникативных барьеров.
7. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления.
8. Психологические барьеры общения.
9. Способы организации эффективной деловой коммуникации.

Семинар № 4. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Вопросы для обсуждения:

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

1. Формы деловой коммуникации.
2. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.
3. Виды деловых бесед.
4. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы.
5. Принципы ведения деловых бесед.

Семинар № 5. Психологические аспекты переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения:

1. Переговорный процесс как форма деловой коммуникации.
2. Стадии переговорного процесса.
3. Стратегии поведения в деловых переговорах.
4. Манипуляции в общении и их характеристики.

Семинар № 6. Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые совещания как форма делового общения.
2. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
3. Презентация, ее смысл и назначение.
4. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации.
5. Публичные выступления.

Семинар № 7. Формы письменных деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловое письмо.
2. Виды, структура и принципы составления деловых писем.
3. Отчеты, предложения и их разновидности.
4. Структура отчета и предложения.
5. Резюме: виды, содержание.

Семинар № 8. Конфликты в деловых коммуникациях.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
2. Структура конфликта.
3. Объективная и субъективная составляющие конфликтов.
4. Динамика конфликта.
5. Способы разрешения конфликтов.
6. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

7. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

6.2 Внеаудиторная самостоятельная работа

перечисляются задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает в себя следующие виды деятельности студентов:

- проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- выполнение практических заданий;
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение теста;
- сообщений по вопросам семинарских занятий.

Форма отчётности:

все виды работ сдаются преподавателю в письменном виде до зачёта в течение семестра.

Подготовка к практическим занятиям

Составление терминологического словаря; обзор Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога. Изучение материалов лекции (изучение темы по рекомендованной литературе – по вопросам к лекционному материалу дисциплины). Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к зачету.

Темы рефератов

1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.
2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
3. Пространственная психология или проксемика.
4. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
7. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
8. Слагаемые эффективности речи делового человека.
9. Национальные особенности невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
11. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
12. Переговорный процесс как форма делового общения.
13. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
14. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
15. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
16. Деловая переписка по Интернету.
17. Документирование управленческой деятельности.
18. Основные принципы деловых отношений в Японии.
19. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
20. Основные принципы деловых отношений в европейских странах.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

21. Формирование этического кодекса в организации.
22. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах.
23. Основные правила делового телефонного разговора.
24. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
25. Основные принципы деловых отношений в Индии.
26. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
27. Формирование делового имиджа в организации.
28. Организация презентации и выставок компании.
29. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
30. Технологии ведения переговоров.
31. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
32. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
33. Формы и виды письменного делового общения.
34. Формирование навыков эффективной коммуникации.
35. Значение коммуникации в управлении организацией.
36. Особенности делового общения в Финляндии.
37. Особенности делового общения в Англии.
38. Деловая переписка по Интернету.
39. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
40. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
41. Переговорный процесс как форма делового общения.
42. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
43. Модели коммуникации

Темы эссе

1. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
4. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
5. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.
6. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
7. Деловая переписка: типичные ошибки.

Тест для промежуточной аттестации

7. Примерная тематика контрольных работ, курсовых работ

Итоговая контрольная работа

Вариант 1.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

Вариант 2.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель пресс-конференции.

Вариант 3.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Вариант 4.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Вариант 5.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Вариант 6.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Вариант 7.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель фирмы, акцентируя внимание на ее атрибутах.

Вариант 8.

Задание 1. Подберите в художественной литературе пример торгов. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы.

Вариант 9.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление		

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Вариант 10.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета менеджера после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Вариант 11.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру переговоров и пресс-конференции. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель концепции формирования имиджа фирмы.

Вариант 12.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типы.

Вариант 13.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социально-психологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Вариант 14.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Вариант 15.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

8. Перечень вопросов на зачет

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация,

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

- деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
 3. Функции коммуникации.
 4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
 5. Уровни и виды коммуникации.
 6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
 7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
 8. Преграды и помехи в деловом общении.
 9. Вербальные средства коммуникации.
 10. Невербальные средства коммуникации.
 11. Виды деловых посланий.
 12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
 13. Способы ведения переговоров.
 14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
 15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
 16. Деловые беседы и их виды.
 17. Организация проведения деловой беседы.
 18. Назначение и виды деловых совещаний.
 19. Подготовка деловых совещаний.
 20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
 21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
 22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
 23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
 24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
 25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
 26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
 27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник". Примеры.
 28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
 29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
 30. Понятие «общение» в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.
 31. Типология конфликта.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

32. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
33. Стили поведения людей при слушании. Компоненты эффективного слушания.
34. Виды деловых бесед.
35. Организация проведения деловых бесед.
36. Организация проведения деловых совещаний.
37. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
38. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
39. Особенности телефонной коммуникации.
40. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.
41. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете и его роль во внутренних коммуникациях.
42. Специфика электронных переговоров.
43. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
44. Управление деловыми конфликтами.
45. Связи с общественностью как система коммуникаций.
46. Коммуникации с инвесторами.
47. Коммуникации между организациями и властью.
48. Критика в деловой коммуникации.
49. Стадии развития конфликта.
50. Виды деловых совещаний.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1 Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/466777>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/450020>
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/425851>
4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/450047>
5. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. —

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/426318>

9.2 Дополнительная литература

1. *Кольшикина, Т. Б.* Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/452463>
2. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/451154>
3. *Лавриненко, В. Н.* Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/451048>
4. *Алексина, Т. А.* Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/450264>
5. *Коноваленко, М. Ю.* Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/452517>
6. *Таратухина, Ю. В.* Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/450299>
7. *Митрошенков, О. А.* Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/454576>
8. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/455770>
9. *Спивак, В. А.* Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 523 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00847-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/433061>
10. *Кафтан, В. В.* Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03324-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/450396>
11. *Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/450580>*

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

12. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/451051>
13. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации : учебное пособие для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08934-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/455895>
14. Антонова, Н. В. Психология массовых коммуникаций : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00520-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/450026>
15. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/450778>
16. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/457269>
17. Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии : монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/457273>

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Название электронного ресурса	Используемый для работы адрес
ЭБС ibooks.ru – библиотека цифрового века	http://ibooks.ru
Образовательная платформа Юрайт	https://www.urait.ru

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Текущий контроль

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излага-	ответы на поставленные вопросы по раз-	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных	выставляется обучающемуся, ис-	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

		ются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	делу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	ответов;	пользователю методике или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;	необходимых элементов.
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демон-	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом зада-	вопрос раскрыт не полностью, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий

Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление		

		стрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	(модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.		ние выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не	ответ на вопрос отсутствует или в целом не является верным.

Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление		

		вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.		соответствует поставленной задаче.	
--	--	--	--	--	------------------------------------	--

Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)
		зачет
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Социально-экономический факультет располагает компьютерным классом и 3 аудиториями с интерактивными досками.

Для обеспечения учебного процесса на кафедре экономики и сервиса есть 4 ноутбука, проектор, переносной экран.

Рабочая программа	Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление	

- Система учебного телевидения, состоящая из телестудии и кабельной инфраструктуры. Телестудия оборудована цифровой видеокамерой, видео-микшером и осветительной аппаратурой. Кабельная инфраструктура построена на коаксиальном кабеле с использованием телевизионной станции «Планар-8».
- Вычислительный и коммуникационный узел, использующий 4 сервера HELIOS Fortice C1 (Intel Xeon MP 1.4 512Mb Cache/ Up to 4 CPU/ Case Rack 7U/ 2048 Mb DDR SDRAM ECC PC1600/HDD 4 x 36 Gb SCSI Ultra 160 Hot Swap/ RAID Intel U3-2xchannel Ultra 160/LAN контроллеры 2x1000/ FDD 3,5"/CD-ROM 52x).
- Система дистанционного обучения в режиме «on-line» на базе компьютерной программы Adobe Connect Pro, позволяющая одновременно работать с 5 виртуальными аудиториями, каждая из которых может вмещать до 100 студентов.
- Университетская компьютерная система административного тестирования, содержащая тест по изучаемой дисциплине.
- Проектор Acer PNX0709.
- Доска интерактивная ACTIV Board.
- Оборудование компьютерной аудитории: Рабочая станция: Процессор Intel Pentium Dual Core E2180, 2000 MHz ОЗУ DDR2-800 1024 Мб, ЖД Maxtor STM 3250310AS – 16 ПЭВМ.
- Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP3, Mandriva Linux 2010, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Office 2003/2007/, Adobe Reader, WinRar, Oracle Open Office 3.3.0, Microsoft Visual Studio 2008.

Учебно-лабораторные помещения социально-экономического факультета в достаточной степени оснащены приборами и оборудованием для реализации основной образовательной программы бакалавров по профилю «Государственное и муниципальное управление» направления «Менеджмент».

Рабочая программа		Шифр УМКД-24-01-2018
Рабочая программа по дисциплине Б.1.В.ДВ.8.2 «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль – государственное и муниципальное управление		