ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 1060A5DD076C1D708BBBAD4BEDF7B4FB
Владелец: ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"
Действителен: с 18.04.2024 до 12.07.2025

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

Кафедра государственного и муниципального управления и политологии

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» мая 2024 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год начала подготовки - 2020

(по учебному плану)

Карачаевск, 2024

Программу составил(а): *к.ф.н., доцент кафедры ГМУ политологии М.С. Башлаева*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление и на основании учебного плана подготовки бакалавров направления 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) подготовки «Государственное и муниципальное управление».

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и политологии на 2024-2025 уч. год.
Протокол № 9 от 27.05.2024 г.

Содержание

1. Наименование дисциплины (модуля)……4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....18
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....20
7.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....20
7.2.Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....25
7.3.Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....27
7.4.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций 42
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 45
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля) 46
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)41
10.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем……49
10.2 *Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины*…….....50
10.3 *Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения*.....51
10.4 *Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы*……51
***11.* Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья……51**
12. Лист регистрации изменений……....52

1.Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель изучения дисциплины – «Деловые коммуникации» является основа научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения цели ставятся задачи:

- ознакомить обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- − сформировать у обучающихся понимание специфики организации и осуществления различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- − способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучающихся;
- − сформировать у обучающихся умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций

. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации:
- функции и принципы общения специфик)- деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности;
- особенности современного делового общения
- способы и методы деловой коммуникации
- основы психологии и теории управления человеческими ресурсами
- . технологию базовых мероприятий по управлению планированием, поведением и оценки результатов делового общения устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения
- проводить анализ конфликтных ситуаций
- пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций
- использовать управление конфликтными ситуациями в контексте управления проектами
- использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения

Уметь выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения'

Владеть:

• приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций

• методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.

• профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач

• методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей;

• приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения приемами персоналом

обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП **Содержание компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК – 4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления , вести переговоры совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	*Знать:* основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций , современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого, сжатого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации; статус, типовой состав и организационно-функциональное содержание национальных, конфессиональных и должностных регламентов *Уметь:* эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые **и**организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций *Владеть:* навыками проектирования организационных действий . практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с

		целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
ПК-9	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	*Знать:* основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства; типологии коммуникативных барьеров: методы управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации. *Уметь:* подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении. Завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; *Владеть:* культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, основными инструментами эффективной деловой коммуникации
ПК - 19	Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды	*Знать:* • основные категории, понятия и термины, относящиеся к профессиональной деятельности • методы самоорганизации рабочего времени, рационального применения важнейших ресурсов • особенности деятельности других исполнителей и механизмы взаимодействия с ними *Уметь:* • организовывать свое рабочее время • налаживать трудовые и профессиональные отношения с иными исполнителями • рационально использовать ресурсы *Владеть:*

		• методами самоорганизации рабочего времени • представлениями о характеристиках исполнителей • навыками эффективного использования ресурсов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к базовой части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе (ах) в 5 семестре (ах).

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	**Б1.Б.22**
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен иметь базовый уровень знаний по следующим дисциплинам: история, социология, политология.	

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часов.

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины		108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):		10
в том числе:		
лекции		4
семинары, практические занятия		6
практикумы		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
курсовые работы		

консультация перед экзаменом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		90
Контроль самостоятельной работы		8
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)		экзамен

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Курс/ семестр	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			всего	Аудиторные уч. занятия		Внеаудиторные занятия	
				Лек	Пр.	Контроль	Сам. работа
1.	3/5	**Тема 1.** Введение в основы теории коммуникации Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	6	1			5
2.	3/5	**Тема 2.** Сущность, виды и формы делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера Коммуникации. Психология поведения человека в процессе	6	1			5

		коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи. Основы устного общения.					
3.	3/5	**Тема 3.** Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора	6	1			5
4.	3/5	**Тема 4.** Виды речи. Речь как источник информации. Культура речи. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структур.; Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации;	6	1			5
5.	3/5	**Тема 5.** Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	6		1		5
6.	3/5	**Тема 6.** Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция,	7		1		6

		инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты).					
7.	3/5	**Тема 7.** Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.	6				6
8.	3/5	**Тема 8.** Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно - выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.	6		1		5
9.	3/5	**Тема 9. Коммуникативная компетентность специалиста** Основы коммуникативной компетентности специалиста. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды, причины и функции конфликтов	6				6
10.	3/5	**Тема 10.** Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях.	6				6

		Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики групповых процессов в организации. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службе. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Рекламная коммуникация и сё схема. Культура деловых коммуникаций					
11.	3/5	**Тема 11.** Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-. психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,	6				6
12.	3/5	**Тема 12.** Формы деловой коммуникации Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров; Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в	7		1		6

		переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.					
13.	3/5	**Тема 13.** Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	7		1		6
14.	3/5	**Тема 14.** Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	6				6
15.	3/5	**Тема 15.** Презентация, само презентация Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при само презентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный,	7		1		6

		респектабельный, оптимально настроенный, при само презентации).					
16.	3/5	**Тема 16.** Проблемы межкультурной коммуникации Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.	6				6
17.		**Контрольная работа**	8			8	
		Итого	108	4	6	8	90

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

В самостоятельную работу обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» входит освоение теоретического материала, работа с нормативными актами, необходимыми для подготовки к семинарским занятиям, в том числе в форме докладов.

Планы семинарских занятий и тематика докладов по темам дисциплины для самостоятельной работы обучающихся

Тема: Общение как социально-психологическая проблема
План:

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Понятие «общение», «коммуникация».
3. Структурные компоненты общения.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Виды общения.

Тема Вербальные средства деловой коммуникации.

План:

1. Речь как источник информации.
2. Речевые средства общения.

3. Факторы, обусловливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.
4. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать.
5. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности

Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации.

План:

1. Природа и типология невербальной коммуникации.
2. Невербальные средства общения и их функции.
3. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении.
4. Проблема интерпретации невербальной информации.
5. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
6. Проксемика как наука о пространственной и временной организации
7. общения.
8. Организация пространственной среды в дело

Методические указания для подготовки к семинарским занятиям и написанию докладов привидены в разделе 10 настоящей рабочей программы.

Тема 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

План: 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. Психологические проблемы деловых коммуникаций

План: 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.

Перечень основных нормативно-правовых актов, на которые необходимо опираться при самостоятельном освоении материала:

Конституция Российской Федерации;

Уголовный кодекс Российской Федерации;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации";

Федеральный закон от 21 февраля 2007 года «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ;

Указ Президента Российской Федерации от 11 января 1995 г. № 32 «О государственных должностях Российской Федерации»;

Указ Президента РФ № 159 от 16.02.2005 «О примерной форме служебного контракта о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации и замещении должности государственной гражданской службы Российской Федерации";

Указ Президента РФ № 112 от 01.02.2005 "О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации";

Указ Президента РФ № 113 от 01.02.2005 «О порядке присвоения и сохранения классных чинов государственной гражданской службы Российской Федерации федеральным государственным гражданским служащим";

Указ Президента РФ № 110 от 01.02.2005 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации";

Указ Президента РФ № 111 от 01.02.2005 "О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценки их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)";

Указ Президента РФ № 403 от 11.08.2016 «Об Основных направлениях развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы";

Постановление Правительства РФ № 362 от 06.05.2008 «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации";

Распоряжение Правительства РФ № 1919-р от 12.09.2016 «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Основных направлений развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы»;

Закон КЧР «О Реестре государственных должностей КЧР» от 3 марта 2006 г.;

Закон Карачаево-Черкесской Республики от 15 ноября 2007 года N 75-РЗ «О некоторых вопросах муниципальной службы в Карачаево-Черкесской республике»;

Закон Карачаево-Черкесской Республики от 11 мая 2010 года N 29-РЗ «О порядке присвоения и сохранения классных чинов государственной гражданской службы Карачаево-Черкесской Республики».

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Перечень (код) контролируемой компетенций	**Контролируемые разделы (темы)**	**Этапы формирования компетенций**
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 1.** Введение в основы теории коммуникации Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	1 этап
ПК - 9; ПК – 19;	**Тема 2.** Сущность, виды и формы	1 этап

ОПК – 4	делового общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи. Основы устного общения	
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 3.** Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора	2 этап
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 4.** Виды речи. Речь как источник информации. Культура речи. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.	2 этап
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 5.** Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	2 этап
ПК - 9; ПК – 19;	**Тема 6.** Публичное выступление как форма деловой коммуникации. Виды	2 этап

ОПК – 4	публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты).	
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 7.** Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.	2 этап
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 8.** Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно - выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.	1 этап
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 9. Коммуникативная компетентность специалиста** Основы коммуникативной компетентности специалиста. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды, причины и функции конфликтов	1 этап
ПК - 9; ПК – 19; ОПК – 4	**Тема 10.** Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики групповых процессов	2 этап

	в организации. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службе. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Рекламная коммуникация и сё схема. Культура деловых коммуникаций	
	Тема 11. Психологический климат в трудовом коллективе. Понятие «трудовой коллектив». Социально-. психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,	1-2 этап
	Тема 12. Формы деловой коммуникации Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров; Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса; Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения	1-2 этап

	деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	
	Тема 13. Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	1-2 этап
	Тема 14. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	1-2 этап
	Тема 15. Презентация, самопрезентация Цели, подготовка и проведение презентации. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный, при самопрезентации).	1-2 этап
	Тема 16. Проблемы межкультурной коммуникации Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока.	1-2 этап

	Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.	

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1 этап - начальный		
Показатели	**Критерии**	**Шкала оценивания**
1. Способность обучаемого продемонстрировать наличие знаний при решении учебных заданий. 2. Способность в применении умения в процессе освоения учебной дисциплины, и решения практических задач. 3. Способность проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу	1.Способность обучаемого продемонстрировать наличие **знаний** при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. 2. Применение **умения** к использованию методов освоения учебной дисциплины и способность проявить **навык** повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу. 2. Обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	**<u>2 балла</u>** ***ставится в случае:*** незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу. **<u>3 балла</u>** ***студент должен:*** продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; **<u>4 балла</u>** **студент должен:** продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в нормативно-правовой литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу **<u>5 баллов</u>** ***студент должен:*** продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать

		определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с нормативно- правовой литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
2 этап - заключительный		
1. Способность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении учебных заданий. 2. Самостоятельность в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и к решению практических задач. 3. Самостоятельность в проявления навыка в процессе решения поставленной задачи без стандартного образца	1.Обучающий демонстрирует самостоятельное применение **знаний, умений и навыков** при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции. 2. Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин.	**2 балла** ***ставится в случае:*** незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу. **3 балла** ***студент должен:*** продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; **4 балла** студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в нормативно-правовой литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу **5 баллов** студент должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать

		умения самостоятельной работы с нормативно- правовой литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу

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

7.3.1 Типовые тестовые задания для проведения текущей оценки знаний

1. Сферами делового общения являются:
А. служебная
Б. коммуникативная
В. культурная
Г. личная
2. Характеристиками делового общения являются:
А. регламентация
Б. свобода действий
В. детерминированность
Г. перцепция
3. Коммуникативная сторона общения это:
А. процесс обмена информацией между двумя людьми
Б. процесс восприятия людьми друг друга
В. процесс взаимодействия между людьми
Г. все ответы верны
4. Моральные нормы это:
А. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в конкретной семье
Б. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в обществе в различных жизненных сферах
В. Оба ответа верны
Г. Нет правильного ответа
5. Уровень делового общения, при котором один из собеседников постоянно подавляет второго, называется
А. Примитивный
Б. Манипулятивный
В. Высший
Г. Авторитарный
6. Заменителями слов и фраз в общении являются:
А. жесты – регуляторы
Б. жесты – иллюстраторы
В. жесты – эмблемы
Г. жесты – адапторы
7. Когда в процессе аргументации мы делаем вид, что не слышим аргументов собеседника, то это говорит о том, что мы используем:
А. метод бумеранга

Б. метод «да,…но…»
20
В. Метод игнорирования
Г. фундаментальный метод
8. Какой из ниже перечисленных типов личности нуждается в первую очередь в теплом человеческом отношении:
А. человек, воспринимающий мир через ощущения
Б. человек, воспринимающий мир через интуицию
В. человек, воспринимающий мир рационально
Г. человек, воспринимающий мир эмоционально
9. Личностная зрелость – это:
А. Способность взять на себя ответственность за свои поступки
Б. Способность приспосабливаться к среде по законам житейского разума
В. Сочетание высоких идеальных устремлений с готовностью выполнять скромные, земные задачи, ради этих целей
Г. Все ответы верны
10. При пассивном слушании на первый план выступает:
А. отражение информации
Б. использование уточняющих техник и техник психологического воздействия
В. и то, и другое
Г. использование невербальных компонентов общения
11. В структуру общения не входит следующая составляющая:
А. коммуникативная;
Б. перцептивная;
В. интерактивая;
Г. врожденная.
12. Невербальное общение включает:
А. знание языка жестов и телодвижений;
Б. использование языка (совокупность слов и систем их использования);
В. использование речи;
Г. использование жаргона.
13. К типу социальной дистанции (дистанция соблюдается на деловых встречах) относится дистанция:
А. до 45 см.;
Б. от 45 см. до 1,2 м.;
В. от 1,2 м. до 3,5 м.;
Г. от 3,5 м. и больше.
21
14. Укажите, сколько процентов получаемой о человеке информации (согласно исследованиям А.Пиза) приходится на невербальные коммуникации:
А. 20 %;
Б. 10%;
В. 40%;
Г. 55%;
15. Примерами такесических невербальных средств общения являются:

А. поза, жесты, мимика, походка
Б. Рукопожатие, поцелуй
В. смех, плач, кашель
Г. ориентация в пространстве, дистанция
16. Упрямого сотрудника легче всего убеждать:
А. словом;
Б. используя приемы воздействия;
В. жизненной ситуацией, фактами;
Г. все ответы верны.
17. Убеждение - это:
А. стереотип мышления, проявляющийся в поведении;
Б. процесс склонения собеседника на свою сторону;
В. идея, ставшая мотивом через личностное проживание;
Г. знания, не требующие доказательства.
18. Манера общения определяется:
А. тоном общения (спокойным, взволнованным и т.п.);
Б. поведение в общении (уверенным, беспокойным);
В. дистанцией в общении (личной, социальной и т.п.);
Г. все ответы верны.
19. К основным эмоциям контакта не относится:
А. гнев и страх;
Б. обида и доверие;
В. свобода;
Г. любовь.
20. К функции конфликта относится:
А. деструктивная;
Б. диагностическая;
В. вербальная;
Г. невербальная.
21. То, из-за чего возникает конфликт - это:
22
А. мотивы конфликта;
Б. позиции конфликтующих сторон;
В. предмет конфликта;
Г. образец конфликтной ситуации.
22. Тип темперамента, отличающийся подвижностью,
общительностью, силой, но вместе с тем неуравновешенностью нервной
системы характерен для:
А. сангвиника;
Б. флегматика;
В. холерика;
Г. меланхолика.
23. Основами делового общения являются:
А. партнерские отношения
Б. взаимный интерес
В. личная выгода
Г. целеполагание

24. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, представлений, оценок в ходе взаимодействия с ним есть:
А. влияние;
Б. власть;
В. лидерство;
Г. партнерство.
25. Закончить изложение материала, разговор можно:
А. цитатой или поэтической строкой;
Б. шуткой, искренним комплиментом;
В. повторением основных положений темы;
Г. все ответы верны.
26. Для людей-манипуляторов характерно:
А. «туннельное» видение жизни, т.е. видят лишь то, что хотят видеть и слышать;
Б. способность быть честными в любых чувствах;
В. глубоко верят в других и в себя;
Г. хорошо видят и слышат себя и других.
27. Процесс развития плодотворных потенциалов общения не включает в себя:
А. развитие доверия;
Б. «захват» пространства партнера;
23
В. развитие целостного осмысления жизни;
Г. снижение интенсивности негативных эмоций.
28. Вид психологического воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определенных действий называется:
А. Убеждение
Б. Манипуляция
В. Заражение
Г. все ответы верны
29. Понятие «мотив» и «мотивация» соотносятся следующим образом:
А. понятие «мотив» уже понятия «мотивация»;
Б. понятие «мотивация» уже понятия «мотив»;
В. эти понятия синонимы;
Г. понятие «мотив» является разновидностью понятия «мотивация».
30. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении – это:
А. темперамент;
Б. способности;
В. характер;
Г. задатки.
31. Чаще всего перебивают своих собеседников:
А. Мужчины;
Б. Женщины;
В. Ни те, ни другие;

Г. все ответы верны.
32. В чем сущность понятия общения в контексте взаимодействия?
А. общение – это обмен информацией между субъектами;
Б. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга;
В. общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности;
Г. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга.
33. Эффективные беседы подчиняются принципу:
А. соперничества;
Б. сотрудничества;
В. убеждения;
Г. назидания.
34. Переживание человеком состояния нужды в чем-либо – это:
А. мотив;
24
Б. интерес;
В. потребность;
Г. сплоченность.
35. Высший регулятор поведения человека – это:
А. убеждения;
Б. интерес;
В. установки;
Г. мировоззрение.
36. К непродуктивному общению не относится следующая форма:
А. установление доверия;
Б. директивная;
В. манипулятивная;
Г. угрожающая.
37. Отношение к окружающим в значительной мере зависит от нашей самооценки:
А. низкая самооценка облегчает контакты с людьми;
Б. завышенная самооценка помогает установлению добрых отношений с большинством членов коллектива;
В. адекватная оценка затрудняет общение;
Г. все ответы не верны.
38. Человек как типичный носитель видов человеческой активности – это:
А. индивид;
Б. личность;
В. субъект деятельности;
Г. индивидуальность.
39. Наиболее общей формально-динамической характеристикой индивидуального поведения человека является (ются):
А. темперамент;
Б. характер;
В. способности;
Г. направленность.

40. Критерием темперамента является:
А. приобретенность;
Б. раннее проявление в детстве;
В. изменчивость в течение длительного периода жизни;
Г. зависимость от черт характера.
25
41. Психолог, указавший на то, что, психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:
А. З. Фрейд;
Б. К. Юнг;
В. А. Адлер;
Г. Э. Фромм.
42. Психическое напряжение, усталость сотрудника можно обнаружить по:
А. скованности, сутулости, мышечному напряжению;
Б. расслабленным, вялым рукам;
В. раздражительности, безразличному отношению к работе;
Г. все ответы верны.
43. Методы психологического воздействия могут быть направлены:
А. на потребности, интересы, склонности, которые влияют на поведение человека;
Б. на самооценку людей, групповые нормы, установки, т.е. на те факторы, которые регулируют активность людей;
В. на состояния, в которых находится человек (тревога, возбуждение, депрессия и т.п.);
Г. все ответы верны.
44. Понятие «интерес» включает в себя:
А. систему сложившихся взглядов на окружающий мир;
Б. мотив, побуждающий к познавательной деятельности;
В. положительное, внутреннее, мотивированное отношение к какому-либо занятию;
Г. все ответы верны.
45. Первое правило самоконтроля эмоций – это:
А. перевод темы разговора;
Б. отвлечение от ненужной информации;
В. установка на рациональное восприятие соперника;
Г. попытка понять мотивы соперника.
46. Одна из высших функций коммуникации - это:
А. удовлетворение потребности в общении;
Б. подтверждение высокой самооценки;
В. отстаивание своих позиций;
Г. все ответы верны.
47. «Эффективные» менеджеры, как правило, демонстрируют:
26
А. спокойную сдержанность, вежливую строгость, неназойливую пунктуальность;

Б. умение дружески разговаривать, душевно улыбаться;
В. умение терпимо относиться к промахам сотрудников, спокойно разъяснять их ошибки;
Г. все ответы верны.
48. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, преобладанием отрицательных эмоций над положительными характеризуется:
А. сангвиник;
Б. меланхолик;
В. холерик;
Г. флегматик.
49. По мнению Маслоу, потребность в самоактуализации проявляется:
А. одновременно с другими потребностями;
Б. у большинства людей;
В. у меньшинства людей;
Г. у людей, стремящихся к безопасности.
50. Любая форма словесного общения требует:
А. вежливости, такта, доброжелательности;
Б. искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
В. правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала;
Г. все ответы верны.
51. Чтобы не раздражаться, постоянно держать себя в руках, необходимо:
А. заняться привычной работой, уметь отвлечься от своих забот;
Б. не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне;
В. не предъявлять чрезмерных требований к окружающим;
Г. все ответы верны.
52. К функции межличностной обратной связи относится:
А. регуляция поведения;
Б. источник самопознания;
В. процесс взаимно направленных ответных действий;
Г. все ответы верны.
53. К способам ухода от контакта с манипулятором относятся:
А. прикинуться «случайным» человеком в разговоре: «Не моё дело говорить это Вам»;
27
Б. сделать вид, что его слова относятся к другой личности: «Ах, это я не о Вас, а так, вообще, …»;
В. поставить под сомнение то, что он только что сказал: «Вы не уловили главного» или «Не придавайте этим словам значения»;
Г. все ответы верны.
54. Общение, определяемое формальной вежливостью, его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что нужно говорить в подобных случаях:
А. Светское общение;
Б. Манипулятивное общение;

В. Формально – ролевое общение;
Г. «Контакт масок».
55. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника;
А. Светское общение;
Б. Манипулятивное общение;
В. Формально – ролевое общение;
Г. «Контакт масок».
56. Предметом делового общения является:
А. Дело
Б. Человек
В. Коллектив
Г. Нет ни одного верного ответа
57. Общее оценочное впечатление о человеке в зависимости от его социального статуса в условиях дефицита информации о нем, доминирование первого впечатления о человеке при последующем взаимодействии с ним:
А. Эффект последовательности;
Б. Эффект проецирования
В. Эффект ореола
Г. Эффект Пигмалиона
58. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
А. Рефлексия
Б. Эмпатия
В. Толерантность
Г. Идентификация
28
59. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
А. Коммуникация;
Б. Коммуникативная компетентность
В. Обратная связь
Г. Нет верного ответа
60. Причинами плохой коммуникации являются:
А. Стереотипы;
Б. Ошибки в построении высказываний;
В. Пренебрежение фактами;
Г. Все ответы верны.
61. Умение слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями:
А. Рефлексивное слушание
Б. Нерефлексивное слушание
В. Выяснение
Г. Отражение чувств
62. К типичным ошибкам слушания относятся:
А. Перебивание собеседника во время его сообщения

Б. Поспешные выводы
В. Поспешные возражения
Г. Все ответы верны
63. Конфликтогены - это:
А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
Б. проявления конфликта;
В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
Г. поведенческие реакции личности в конфликте.
64. Технологии рационального поведения в конфликте – это:
А. совокупность способов в психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
Б. совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
В. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
Г. спокойная реакция на эмоциональное воздействие соперника
65. Какое сочетание поведенческих характеристик присущи конфликтной личности «бесконфликтного» типа:
29
А. неустойчив в оценках и мнениях: внутренне противоречив: зависит от мнения окружающих: легко поддается внушению;
Б. хочет быть в центре: избегает кропотливой работы: налицо эмоциональное поведение;
В. импульсивен: непредсказуем: агрессивен: несамокритичен;
Г. подозрителен: обладает завышенной самооценкой: обидчив.
66. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:
А. хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
Б. ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
В. обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;
Г. отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.
67. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:
А. убедить соперника в своей правоте;
Б. добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
В. добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
Г. добиться превосходства в споре.
68. Предпосылками разрешения конфликта являются:
А. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
Б. достаточная зрелость конфликта: высокий авторитет одной из

конфликтующих сторон;
В. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон: коллективная форма деятельности: лидерство в группе;
Г. стиль руководства: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.
69. К косвенным путям ликвидации последствий конфликта в числе других относятся приемы:
А. объективизации конфликта;
Б. погашения эмоционального возбуждения;
В. опора на духовность и интеллект конфликтующих;
Г. все ответы верны.
30
70. Содержание управления конфликтами включает:
А. прогнозирование, регулирование, разрешение;
Б. прогнозирование, анализ, стимулирование;
В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
Г. анализ конфликтной ситуации, предупреждение, разрешение.
71. Что относится к форме разрешения конфликта:
А. порицание, юмор, убеждение, уступка;
Б. соперничество, компромисс, уход, сотрудничество;
В. требования, критика, убеждение, юмор;
Г. подчинение, примирение, убеждение, согласование.
72. К структурным методам управления конфликтами относятся:
А. разъяснение требований к работе, установление общеорганизационных комплексных целей, применение координационного и интеграционного механизмов, эффективное использование системы поощрения и наказания;
Б. изменение состава участников, применение координационного и интеграционного механизмов, изменение конфликтной мотивации сотрудников;
В. изменение состава участников, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания;
Г. установление общеорганизационных комплексных целей, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания.
73. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
А. прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
Б. только прогнозирование;
В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
Г. только регулирование.
74. Соответствие высказываний мыслям говорящего:
А. Точность деловой речи;
Б. Краткость речи;
В. Правильность речи;
Г. Доступность речи.
75. Правильный порядок этапов деловой беседы выглядит следующим образом:
А. Начало беседы: вступление в контакт – установление места в и времени –

постановка проблемы и передача информации – подготовка к деловой беседе
31
– аргументирование – опровержение доводов собеседника – принятие решения – выход из контакта;
Б. Подготовка к деловой беседе – установление места и времени – вступление в контакт – постановка проблемы и передача информации – аргументирование – опровержение доводов собеседника – анализ альтернатив – принятие решения – фиксация договоренности – выход из контакта – анализ результатов беседы;
В. Подготовка беседы – начало беседы – аргументирование – принятие решения – выход из контакта;
Г. Нет правильного ответа.
76. «Метод зацепки» в процессе делового разговора позволяет:
А. установить тесный контакт
Б. поставить ряд вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе
В. Помогает заинтересовать собеседника
Г. Непосредственный переход к делу
77. Способ убеждения кого – либо посредством значимых логических доводов
А. Аргументация
Б. Конфронтация
В. Влияние
Г. Спор
78. К нечестным приемам ведения спора относятся:
А. прием «Возвратного удара»
Б. прием «Доведение до нелепости»
В. негативная оценка самого вопроса и личности собеседника
Г. фундаментальный метод
79. Верная последовательность этапов речевой подготовки для публичного выступления выглядит так:
А. определение целей речи – анализ аудитории и ситуации – отбор и ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;
Б. анализ аудитории и ситуации - определение целей речи – отбор и ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;
В. определение целей речи –отбор и ограничение предмета речи – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;
Г. Нет верного ответа
80. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях называется:
А. Переговоры на основе взаимного учета интересов
Б. Позиционный торг
В. Конфликт
Г. Конфронтация
81. Вид решения в процессе переговоров, когда стороны идут на

взаимные уступки называется:
А. Асимметричное
Б. принципиально новое решение
В. Серединное или компромиссное решение
Г. нет верного ответа
82. Тактический прием ведения деловых переговоров, при котором демонстрируется крайняя заинтересованность в решении какого – либо малозначительного вопроса, а в дальнейшем снимаются требования по данному пункту, называется:
А. Выжидание
Б. Расстановка ложных акцентов
В. Вынесение спорных вопросов «за скобки»
Г. Разделение проблемы на отдельные составляющие
83. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется:
А. деловым совещанием и собранием;
Б. публичным выступлением;
В. деловыми переговорами;
Г. деловой беседой.
84. Хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости, отсутствие слишком официальной атмосферы, но при этом наличие эгоцентризма, свобода и самостоятельность при принятии окончательных решений характерно для:
А. японского стиля ведения деловых переговоров
Б. французского стиля ведения переговоров
В. американский стиль ведения переговоров
Г. немецкий стиль ведения переговоров
33
85. Предполагает передачу полномочий исполнителю, означает слабое управление и малую степень эмоциональной поддержки такой тип взаимоотношения в системе «руководитель – подчиненный» как:
А. Приказание
Б. Внушение
В. Участие
Г. Делегирование
86. Лидерство – это:
А. влияние на других людей
Б. способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации
В. неформальное явление, символ эмоционально – психологической общности группы и образец поведения для ее членов
Г. все ответы верны
87. Неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, который представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям называется:

А. Стресс
Б. Дистресс
В. толерантность
Г. Резистентность
88. К факторам, вызывающим стресс, относятся:
А. Организационные факторы
Б. Организационно – личностные факторы
В. Организационно – производственные факторы
Г. все ответы верны
89. Сколько времени человек может удерживать в памяти первичную информацию:
А. 50 секунд
Б. 5 минут
В. 10 минут
Г. 15 минут
90. Административное воздействие в виде надписи на управленческом документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей называется:
А. Резолюция
Б. Директива
34
В. Резюме
Г. Рекомендация
91. Порядок воздействий в универсальной формуле критики выглядит следующим образом:
А. три плюса – переход – три минуса – переход – три плюса
Б. три плюса – переход – три минуса – оценка реакции на критику - переход – три плюса
В. три плюса – три минуса – три плюса
Г. Нет верных ответов
92. К возможным вариантам реакции на критику относятся:
А. Реакция по экстрапунитивному типу
Б. Реакция по интрапунитивному типу
В. Реакция по импунитивному типу
Г. все ответы верны
93. Представители полиактивного типа культуры могут часто:
А. пренебрежительно относиться к различным расписаниям и инструкциям.
Б. систематически планируют будущее.
В. избегают конфронтации.
Г. обладают эмоциональная жестикуляцией и мимикой.
94. В каких странах не принято смотреть собеседнику в глаза и подавать ему при встрече руку:
А. в странах Юго-Восточной Азии;
Б. в США;
В. в России;
Г. в Китае.
95. Имидж человека это:

А. портретные характеристики человека
Б. социально – ролевые характеристики человека
В. личностные и профессионально важные качества
Г. все ответы верны
96. Этикет – это:
а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
б) культурная и правильная речь;
в) правила поведения за столом;
г) умение избегать конфликтов.
97. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня кряду, необходимо поменять:
А. костюм;
35
Б. блузу или рубашку;
В. аксессуары;
Г. обувь.
98. Комплимент – это:
А. пристройка снизу
Б. пристройка сверху
В. пристройка наравне
Г. все ответы верны
99. В каких случаях правила этикета не рекомендуют прибегать к телефонным услугам:
А. благодарность за услугу или дорогой подарок
Б. выражение соболезнований
В. обсуждение финансовых вопросов
Г. все ответы верны
100. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
А. «вы должны»;
Б. «к сожалению, мы не можем этого сделать»;
В. «для вас имеет смысл...»;
Г. «извините, я не знаю...».

7.3.2. Примерный перечень вопросов к экзамену по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.

12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.
21. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
22. Какова структура коммуникативного процесса?
23. Укажите функции и виды коммуникации.
24. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
25. Какова структура общения?
26. В чем суть перцептивной стороны общения?
27. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
28. Раскройте основные характеристики видов речи.
29. Каковы функции невербальной коммуникации?
30. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
31. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
32. Что является причинами плохих коммуникаций?
33. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
34. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
35. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
36. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
37. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
38. Каковы техники и методы аргументации?
39. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
40. Каковы стадии переговорного процесса?
41. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
42. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
43. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
44. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
45. Какие определения темпераменту можно дать?
46. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
47. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
48. К какому конституционному типу Вы себя относите?
49. В чем отличия характера от темперамента?
50. Какие акцентуации характера существуют?
51. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в
52. Его успехе: социальном, профессиональном, личностном?
53. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
54. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
55. Каковы правила эмпатического слушания?
56. Каковы причины конфликтов вделом общении?

57. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
58. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
59. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
60. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
61. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
62. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
63. Раскройте сущность различных видов стресса.
64. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
65. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
66. Каковы общие правила оформления документов?

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

7.4.1 Критерии оценивания выступлений с докладом

Доклад должен быть объёмом 4-5 страниц. Выступление с докладом оценивается по пятибалльной системе:

- 5 баллов выставляется студенту, если сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемой теме, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, правильные ответы на дополнительные вопросы.
- 4 балла выставляется студенту, если имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая - последовательность в изложении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы.
- 3 балла выставляется студенту, если тема освещена лишь частично, допущены ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
- 2 балла выставляется студенту, если тема не раскрыта,
- 1 балл выставляется студенту, если содержание доклада не в полной мере соответствует заявленной теме и студент не отвечает на дополнительные вопросы.
- 0 баллов выставляется студенту, если доклад не подготовлен.

7.4.2 Критерии оценки тестовых заданий (текущей оценки знаний)

Тест оценивается по пятибалльной системе:

- 5 баллов выставляется, если студент дал правильные ответы на более 25 вопросов.
- 4 балла выставляется, если студент дал правильные ответы на 20- 25 вопросов.
- 3 балла выставляется, если студент дал правильные ответы на 15-20 вопросов.
- 2 балла выставляется, если студент дал правильные ответы на 10-15 вопросов.
- 1 балл выставляется, если студент правильно ответил на 5-10 вопросов.
- 0 баллов выставляется, если студент правильно ответил на менее 5 вопросов.

7.4.3 Критерии оценки работы студента на круглом столе

Работа студента на круглом столе оценивается по пятибалльной система. Итоговый балл определяется из ряда составляющих согласно представленной таблице.

Вид деятельности	**Макс. балл**

Представление сообщения в доступной краткой форме. Качественное изложение содержания: четкая, грамотная речь, пересказ текста (допускается зачитывание цитат)	2
Наличие дополнений по докладам других обучающихся	1
Наличие вопросов докладчикам с целью уточнения непонятных моментов	1
Качественные ответы на вопросы других обучающихся	1
Суммарный балл: отметка	**5**

7.4.4 Методические материалы и критерии оценки промежуточных знаний

Экзамен оценивается по пятибалльной системе. Итоговая экзаменационная оценка формируется из суммы трех составляющих: предварительной оценки - полученной по дисциплине студентом суммы баллов за семестр, экзаменационной – полученной по традиционной пятибалльной системе за ответы на вопросы билета, итоговой.

Согласно Положению о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов факультета экономики и управления баллы, учитываемые при определении предварительной оценки, выставляются в соответствующих графах журнала в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл – за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов – за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 мин.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., т.е. за работу на паре. При этом не менее 25% из числа студентов группы должны быть опрошены на *практическом занятии,* а общая сумма баллов, полученная студентами группы за «активность» на одной паре, должна составлять не менее n x 1 и не более n x 4 (здесь n-количество студентов, присутствующих на практическом занятии)

«Контрольная работа»

«Тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных вне аудиторного времени, отпущенного на освоение дисциплины. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени

«Отработка» - один балл выставляется за отработку каждого пропущенного лекц. занятия и от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического или семинарского занятия, или практикума. За один раз можно отработать более шести пропусков

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 пара = 2 часа)

«Пропуски по неуважительной причине» - заполняется методистом деканата

«Пропуски по уважительной причине» - заполняется методистом деканата

«Корректировка баллов за пропуски» - заполняется методистом деканата.
«Итого баллов за отч. период» - сумма всех выставленных баллов за данный период.

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения лекционных и практических часов согласно приведенной таблице.

При соотношении лекции и семинарских занятий предварительная оценка определяются исходя из следующих коэффициентов:

Соотношение часов лекционных и практических занятий лек/прак	2/1	Соответствие коэффициенту отметки
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,1	«зачтено»
	1	«удовлетворительно»
	1,35	«хорошо»
	1,7	«отлично»

Экзаменационная оценка «отлично» выставляется, если студент четко отвечает на вопросы билета, свободно ориентируется в теоретических подходах и концепциях в социологии, усвоил основные понятия и категории дисциплины, умеет анализировать современные методы и технологии проведения социологических исследований.

Экзаменационная оценка «хорошо» выставляется, если студент отвечает четко на один вопрос билета, при этом демонстрирует усвоения большей части учебного материала, способен перечислить основные подходы, концепции, их краткое содержание и авторов.

Экзаменационная оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент при ответе на вопросы билета демонстрирует усвоение половины учебного материала, способен отвечать на половину дополнительных вопросов, усвоил основные теоретические аспекты дисциплины.

Экзаменационная оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не способен ответить на вопросы билета, не отвечает на дополнительные вопросы и усвоил менее половины учебного материала.

Итоговая экзаменационная оценка, выставляемая в зачетку, вычисляется по специальной формуле, согласно «Положению о балльно-рейтинговой системе ФЭУ».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. **Кривокора, Е. И.** Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002361 (дата обращения: 17.05.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. **Лисс, Э. М.** Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1231996 (дата обращения: 17.05.2021). -

Режим доступа: по подписке. -Текст: электронный.
3. **Папкова, О. В.** Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1110123 (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. **Тимофеев, М. И.** Деловые коммуникации: учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - URL: https://znanium.com/catalog/product/927383 (дата обращения: 17.05.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

б) дополнительная учебная литература:

1. А. В. Оболонский, А. Г. Барабашев. Государственная служба (комплексный подход): Учеб. пособие. — 2-е изд. — М.: Дело, 2008. — 440 с.
2. Волкова В. В., Сапфирова А. А., Государственная служба. ЮНИТИ - 2010, 208 С.
3. Государственная и муниципальная служба: учебник/Ю.Н. Щербаков. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009. — 256 с.
4. Граждан В.Д. Государственная гражданская служба: учебник / В.Д. Граждан. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2007. - 496 с.
5. Демин А.А. Государственная служба. - Москва: Книгодел, 2010.- 184 с.
6. Игнатов В.Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации: Учебное пособие. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2009. – 448 с.
7. Кабашов С.Ю. Государственная служба РФ. 2-е изд. Флинта, 2010. – 304 С.
8. Комментарий к Федеральному закону ≪О гражданской службе Российской Федерации≫ и законодательству о гражданской службе зарубежных государств / А.Ф. Ноздрачев и др. - М., 2007. - 472 с.
9. Нечипоренко В.С., Прибыткова Л.В. Муниципальная служба в РФ. - Изд. РАГС, 2010. - 138 С
10. Четвериков В.С. Административное право. Серия «Высшее образование». - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 512 с.
11. Чихладзе Л. Т. Муниципальная служба в РФ. - Феникс, 2009. – 248 С.
12. Василенко И.А. Государственное и муниципальное управление: Учебник для бакалавров. М.: Юрайт, -2013. 495 с.
13. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. теория и практика: Учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 433 с.
14. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 370 с.
15. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 468 с.
16. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.
17. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: Инфра-М, - 2017. - 447 с.
18. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, -2013. - 190 с.
19. Павлова, Л.Г. Деловые коммуникации (бакалавриат) / Л.Г. Павлова. - М.: КноРус, 2017. - 167 с.

20. Пивоваров, А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие / А.М. Пивоваров. - М.: Риор, 2019. - 128 с.
21. Руденко, А.М. Деловые коммуникации: учебник / А.М. Руденко. - РнД: Феникс, - 2013. - 350 с.
22. Спивак, В.А. Деловые коммуникации. теория и практика: Учебник для академического бакалавриата / В.А. Спивак. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 460 с.
23. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: Риор, - 2018. - 312 с.
24. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - М.: ИЦ РИОР, Инфра-М, -2012. - 120 с.
25. Шарков, Ф.И. Деловые коммуникации (для бакалавров) / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. - М.: КноРус, 2010. - 208 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Информационно-правовой портал «ГАРАНТ». – URL: http://base.garant.ru
2. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Техэксперт». – URL: http://docs.cntd.ru
3. "Российская газета" - URL: http://www.rg.ru
4. Официальный сайт Президента РФ. - URL: http://www.kremlin.ru
5. Официальный сайт Правительства РФ. - URL: http://www.government.ru
6. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ. - URL: http://www.duma.gov.ru
7. Официальный сайт Центральной избирательной комиссии РФ. - URL: http://www.cikrf.ru
8. Федеральная государственная информационная система "Федеральный портал государственной службы и управленческих кадров". - URL: http://gossluzhba.gov.ru/
9. Ежеквартальный научно-образовательный журнал «Вопросы государственного и муниципального управления». - URL: https://vgmu.hse.ru/.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки

	лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе курса.
Практические занятия	Подготовка студента к практическому занятию осуществляется на основании плана раскрытия темы практического занятия, которое разрабатывается преподавателем на основе рабочей программы и доводится до сведения студента своевременно. При подготовке к практическому занятию студенту необходимо изучить внимательно основные вопросы темы семинара. Важным условием успешной подготовки к практическому занятию является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и решения задач и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у студентов соответствующих компетенций. **При подготовке к практическим занятиям,** следует также обратить внимание на следующее: – важен не объем запоминаемой информации, а качество ее усвоения, то есть степень понимания, прочитанного и осознанности воспроизводимого при ответе на семинарском занятии; – специфика дисциплины требует при подготовке к пратическим занятиям особое внимание обращать правовой основе рассматриваемого вопроса на основе анализа нормативно-правовых документов, рекомендованных преподавателем к той или иной теме.
Самостоятельная работа.	Задания по самостоятельным работам содержатся в Плане семинарских занятий. В самостоятельную работу студентов входит: - подготовка к семинарскому занятию (освоение теоретического материала); - подготовка доклада; - работа с нормативными актами; - знакомство с дополнительной литературой
Доклад	Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения. Этапы работы над докладом: 1. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников). 2. Составление списка использованных источников. 3. Обработка и систематизация информации.

	4. Разработка плана доклада. 5 Написание доклада. 6. Выступление на семинарском занятии с результатами исследования.
Тест	Тест - это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел(темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия.
Подготовка к экзамену	Экзамен сдается устно. Примерный перечень вопросов представляет собой структурированное задание по всем темам дисциплины. Для подготовки к экзамену следует воспользоваться рекомендованной преподавателем литературой, своими конспектами лекций и докладов на семинарском занятии и др. материалами.

10.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Материал отдельных лекций предоставляется обучающимся в форме слайд-конспектов.
2. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
3. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
4. Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. – URL: http://pravo.gov.ru/
5. Федеральная государственная информационная система "Федеральный портал государственной службы и управленческих кадров". - URL: http://gossluzhba.gov.ru/
6. *Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»*
7. http://kchgu.ru - адрес официального сайта университета
8. https://do.kchgu.ru - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ
9. *Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*
10.

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор №238 эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 11.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025	Научная электронная библиотека	Бессрочный

учебный год	«ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1.Учебная аудитория № 513 (учебно-лабораторный корпус) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная мебель:

– столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

Телевизор, системный блок с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

2. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

3. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).
Специализированная мебель: столы ученические, стулья.
Технические средства обучения:
Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;
стационарный видеоувеличитель CIear View с монитором;
2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);
акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/$;
персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.
Лицензионное программное обеспечение:
- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

4. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (учебно-лабораторный корпус, ауд.507)
Специализированная мебель:
– столы ученические, стулья, доска меловая.
Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).
Технические средства обучения:
- ноутбуки в количестве 3 шт. с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.
Лицензионное программное обеспечение:
Лицензионное программное обеспечение:
- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.

2. Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.

3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.

4. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.

5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.

6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/

2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/

3. Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. – URL: http://pravo.gov.ru/

4. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - https://wciom.ru/.

5. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - https://www.levada.ru/.

11.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева».

12. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: - на использование лицензионного программного обеспечения: оказание услуг по продлению лицензий на антивирусное программное обеспечение. Kaspersky Endpoint Security (номер лицензии 280E-210210-093403-420-2061). 2021-2023 годы; - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25.03.2021г. (с 30.03.2021 по 30.03.2022г.).		
Обновлены договоры: - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 179 ЭБС от 25.03.2022г. (с 30.03.2022 по 30.03.2023г.).		
Обновлены договоры: - на использование лицензионного программного обеспечения: оказание услуг по продлению лицензий на антивирусное программное обеспечение - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г. - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 915 ЭБС от 12.05.2023г. (с 12.05.2023 по 12.05.2024г.).		
Обновлены договоры: - на предоставление доступа к ЭБС ООО «Знаниум». Договор № 238 ЭБС от 23.04.2024 г. (с 23.04.2024г. по 11.05.2025г.).		