

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 10 от «24» июня 2019 г.

Согласовано:  
Председатель УМК института

И.о.зав. кафедрой  / Р.Ф. Гатауллин

 / Р.А. Гильмутдинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина  
**Деловые коммуникации**

Вариативная часть

Направление подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки  
Муниципальное управление

Квалификация  
Бакалавр

Разработчик (составитель)

к.с.н., доцент



/О.Н.Игнатьева

Для приема: 2019 г.

Уфа 2019 г.

Составитель / составители: О.Н. Юлдашева

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного управления протокол № 10 от «24» июня 2019 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой / Р.Ф. Гатауллин

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

### Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	8
4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	13
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	13
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	14
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	14

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-4; ПК-9,10.

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	Знать: 1. Основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций 2. Способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 3. Различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации ( <b>ОПК-4</b> )	
	4. Основы (теории, модели, разновидности) межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации ( <b>ПК-9</b> )	
	5. этические требования к служебному поведению государственных и муниципальных служащих	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению ( <b>ПК-10</b> )	
Умения	Уметь: 1. Анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки) 2. Корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке 3. Четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации ( <b>ОПК-4</b> )	

	<p>эффективность переговоров</p> <p>4. Ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p> <p>5. Поддерживать электронные коммуникации</p>		
	6. Анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	
	соблюдать этические требования к служебному поведению в ходе профессиональной деятельности	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению <b>(ПК-10)</b>	
Владения (навыки / опыт деятельности)	<p>Владеть:</p> <p>1. Навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам государственного и муниципального управления на продвинутом уровне обучения</p> <p>2. Навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления</p> <p>3. Навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде</p>	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации <b>(ОПК-4)</b>	
	4. Навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	
	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению <b>(ПК-10)</b>	

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Данная учебная дисциплина изучается студентами в составе вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре, при заочной форме обучения на 3 курсе.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, сформированных в результате освоения студентами предшествующих дисциплин образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»: «Социальная психология», «Социология», «Введение в специальность», «Государственный и муниципальный менеджмент», «Психология управления» и др.

Эта дисциплина направлена на формирование компетенций ОПК-4; ПК-9,10.

### 3.Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении А.

### 4.Фонд оценочных средств по дисциплине

#### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**ОПК-4:** способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: 1. Основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций 2. Способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 3. Различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	Не знает или имеет фрагментарные знания отдельных методов и приемов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникаций в различных жанрах управленческих коммуникаций; – способов делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; – отдельные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	Владеет полной системой знаний основных методов и приемов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций; – способов делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; – различных стратегий представления результатов своей работы для других специалистов.

<p>Второй этап (уровень)</p>	<p>Уметь:  1. Анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки)  2. Корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке  3. Четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров  4. Ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности  5. Поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>Зная содержание процесса обучения, не умеет анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации</p>	<p>Свободно и уверенно умеет анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки); – корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке, использовать иностранный язык в деловом общении и профессиональной деятельности; – четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров; – ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности; – поддерживать электронные коммуникации</p>
<p>Третий этап (уровень)</p>	<p>Владеть:  1. Навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам государственного и муниципального управления на продвинутом уровне</p>	<p>Владеет фрагментарными навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста по проблемам государственного и муниципального управления</p>	<p>Демонстрирует в полном объеме навыки выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста по проблемам государственного и муниципального управления на продвинутом уровне обучения; – навыки к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления; – навыки представления результатов</p>

	<p>обучения</p> <p>2. Навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления</p> <p>3. Навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде</p>		своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде
--	--	--	--

**ПК-9:** способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

Этап (уровень) освоения компетенции и	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: основы (теории, модели, разновидности) межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Имеет фрагментарные знания об основах межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Демонстрирует целостные знания основ межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Второй этап (уровень)	Уметь: Анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Не способен анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Умеет анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Третий этап (уровень)	Владеть: Навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Не владеет или не способен анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Демонстрирует владение навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**ПК-10:** способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

Этап (уровень) освоения компетенции и	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: этические требования к служебному поведению государственных и	Не знает или имеет фрагментарные знания об этических требованиях к служебному поведению	Демонстрирует целостные знания об этических требованиях к служебному поведению государственных и



	муниципальных служащих	государственных и муниципальных служащих	муниципальных служащих
Второй этап (уровень)	Уметь: соблюдать этические требования к служебному поведению в ходе профессиональной деятельности	Не умеет соблюдать этические требования к служебному поведению в ходе профессиональной деятельности	Умеет соблюдать этические требования к служебному поведению в ходе профессиональной деятельности
Третий этап (уровень)	Владеть: способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Не способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Демонстрирует способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины *для зачета*: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

*для зачета*:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Для очной формы обучения

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знать: 1. Основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций 2. Способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 3. Различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации ( <b>ОПК-4</b> )	Устный индивидуальный опрос, тестирование
	4. Основы (теории, модели, разновидности)	способность осуществлять межличностные, групповые	Устный индивидуальный опрос, тестирование

	межличностных, групповых и организационных коммуникаций	и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	
	5. этические требования к служебному поведению государственных и муниципальных служащих	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению <b>(ПК-10)</b>	Устный индивидуальный опрос, тестирование
2-й этап Умения	Уметь: 1. Анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки) 2. Корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке 3. Четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров 4. Ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности 5. Поддерживать электронные коммуникации	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации <b>(ОПК-4)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование
	6. Анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование
	соблюдать этические требования к служебному поведению в ходе профессиональной деятельности	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению <b>(ПК-10)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование
3-й этап Владения навыками	Владеть: 1. Навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации <b>(ОПК-4)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование

	проблемам государственного и муниципального управления на продвинутом уровне обучения 2. Навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления 3. Навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде		
	4. Навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование
	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению <b>(ПК-10)</b>	Решение ситуационных задач, тестирование

### Устный индивидуальный опрос

Устный индивидуальный опрос проводится на семинарских занятиях в рамках изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

### Примерная тематика семинарских занятий

#### Тема № 1. Деловые коммуникации и её особенности в муниципальных органах власти.

##### Вопросы:

1. Общая характеристика содержания деловых коммуникаций.
2. Специфические особенности деловых коммуникаций в системе органов муниципальной власти.
3. Основные принципы построения деловых коммуникаций (сравнительная характеристика зарубежного и российского опыта).
4. Классификация кинетических средств общения (привести конкретные примеры в презентации).
5. Классификация фонационных средств общения (привести конкретные примеры в презентации).
6. Значение коммуникаций для эффективности управленческой деятельности
7. Проблемы коммуникаций в организациях муниципальной сферы

#### Тема № 2-3. Психологические основы деловых коммуникаций.

##### Вопросы:

1. Психологические типы личности.
2. Сенсорные системы восприятия.
3. Типичные искажения представлений о другом человеке.
4. Слушание как часть процесса делового общения.
5. Постановка вопросов и техника ответов на них.
6. Способы защиты от некорректных собеседников.

7. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
8. Барьеры непонимания в рамках делового взаимодействия.
9. Культура построения оптимального общения.
10. Эмоциональная нейтральность в административном общении.

#### **Тема № 4. Психическая культура коммуникационной деятельности.**

##### **Вопросы:**

1. Практика эффективного использования времени (тайм-менеджмент).
2. Приемы планомерного использования времени.
3. Умение определять приоритетное направление деятельности.
4. Прогнозирование эффективности деятельности.

##### **Решение кейсов по теме №3.**

#### **Тема № 5. Речевая культура делового общения.**

##### **Вопросы:**

1. Культура ведения беседы.
2. Культура ведения спора и критики.
3. Основные требования служебно-делового этикета в органах муниципальной власти.
4. Основные требования к деловому разговору.
5. Типичные алогизмы деловой речи.
6. Технология подготовки к публичному выступлению. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления.
7. Ведение телефонного разговора – необходимое умение профессиональной деятельности чиновника.
8. Классификация совещаний и поведение его участников в органах муниципальной власти.
9. Переговорный процесс и его специфика в органах муниципальной власти.
10. Деловое письмо и его особенности.

#### **Тема № 6. Технологии деловых коммуникаций.**

##### **Вопросы:**

1. Условия эффективного общения.
2. Способы убеждающего воздействия.
3. Оказание влияния на людей (манипулятивные технологии).
4. Владение полемическим мастерством.

##### **Задания выполняются по группам.**

#### **Тема № 7. Служебно-деловой этикет в органах муниципальной власти.**

##### **Вопросы:**

1. Культура проведения мероприятий повышающих статус органа муниципальной власти (дни рождения сотрудников, юбилеи, праздничные мероприятия муниципалитета)
2. Правила поведения при посещении официальных мероприятий в органах муниципальной власти.
3. Выставки как элемент имиджа органа муниципальной власти.

#### **Тема № 8. Конфликты в деловом общении.**

##### **Вопросы:**

1. Понятие и социальная роль.
2. Причины и особенности конфликтов в деловом общении.
3. Виды конфликтов в деловом общении.
4. Способы преодоления конфликтов в деловом общении.
5. Методы предупреждения и профилактика.

Студент излагает содержание вопроса изученной темы, в соответствии с тематикой практических занятий.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология, имеются определенные затруднения;
- 3-2 балла выставляется студенту, если допущены грубые ошибки в определении понятий, использовании терминологии;
- 1 балл нет общего понимания вопроса;
- 0 баллов студент не готов к ответу.

### Решение ситуационных задач (кейсов)

**Задача № 1:** оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера,
- не способствующие пониманию партнера,
- нейтральные.

1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.

2) Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

**Задача № 2:** сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики:

- 1) Подбадривающая
- 2) Упрёк
- 3) Аналогия

- 4) Похвала
- 5) Безличная
- 6) Сопереживание
- 7) Сожаление
- 8) Удивление
- 9) Ирония
- 10) Намёк
- 11) Смягчение
- 12) Укоризна
- 13) Замечание
- 14) Предупреждение
- 15) Требование
- 16) Совет
- 17) Конструктивная критика
- 18) Опасение
- 19) Окрик
- 20) Обида
- 21) Покровительство
- 22) Угроза
- 23) Хвалебная

Критерии и методика оценивания для студентов очной формы обучения:

- 3 балла выставляется студенту, ответ получен верный и может объяснить логику своих рассуждений;
- 2-1 балла выставляется студенту, ответ получен верный, но при объяснении испытывает некоторые затруднения при объяснении логики своих рассуждений.
- 0 баллов выставляется студенту, если ответ получен неверный или не может объяснить логику своих рассуждений.

Критерии и методика оценивания для студентов заочной формы обучения:

- «отлично» - выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- «хорошо» - выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания вопросов билета, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;
- «удовлетворительно» - выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии;
- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса, имеются грубые ошибки в определении понятий, использовании терминологии / ответ не получен.

### **Примерные тесты**

Тестирование студентов проводится с целью осуществления рубежного контроля после модуля 1 и 2. В каждом варианте 25 вопросов закрытого типа, в каждом вопросе 4 варианта ответа и один правильный ответ.

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:
  - а) служебной сфере
  - б) сфере общения

- в) процессе взаимодействия
  - г) личном плане
2. Специфической особенностью делового общения является:
- а) неограниченность во времени
  - б) регламентированность
  - в) отсутствие норм и правил
  - г) разговор по душам
3. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:
- а) соблюдение нейтралитета
  - б) нарушение правил этикета
  - в) понимание другого человека
  - г) представление себя другому человеку
4. Служебные контакты должны строиться на:
- а) партнерских началах
  - б) взаимном интересе
  - в) личной выгоде
  - г) корыстном интересе
5. Устные виды делового общения подразделяются на:
- а) монологические
  - б) групповые
  - в) письменные
  - г) печатные

Критерии и методика оценивания: за каждый правильный ответ студент получает 1 балл, общее количество набранных баллов от 0 до 25 баллов, для прохождения процедуры рубежного контроля необходимо набрать не менее 15 баллов.

#### Для заочной формы обучения

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знать: 1. Основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций 2. Способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 3. Различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации <b>(ОПК-4)</b>	Дискуссия, контрольная работа
	4. Основы (теории, модели, разновидности) межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <b>(ПК-9)</b>	Дискуссия, контрольная работа
2-й этап Умения	Уметь: 1. Анализировать логическую структуру и определять степень	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	Решение кейсов, контрольная работа

	<p>аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки)</p> <p>2. Корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке</p> <p>3. Четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров</p> <p>4. Ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p> <p>5. Поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</p>	
	<p>6. Анализировать полученные знания в области межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p>способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)</p>	<p>Решение кейсов, контрольная работа</p>
<p>3-й этап Владения навыками</p>	<p>Владеть:</p> <p>1. Навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении, а также извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам государственного и муниципального управления на продвинутом уровне обучения</p> <p>2. Навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления</p> <p>3. Навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде</p>	<p>способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</p>	<p>Решение кейсов, контрольная работа</p>
	<p>4. Навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p>способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)</p>	<p>Решение кейсов, контрольная работа</p>



## Примерная тематика для дискуссии

1. Основные принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при государственном и муниципальном управлении.
3. Основные принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в органах муниципальной власти.
5. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила делового телефонного разговора в органах муниципальной власти.
7. Основные правила оформления визитных карточек для муниципального служащего.
8. Основные принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников в органах муниципальной власти.
10. Формирование делового имиджа в органах муниципальной власти.
11. Организация презентации и выставок органов муниципальной власти.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный» в органах муниципальной власти.
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
15. Роль письменного делового общения в в органах муниципальной власти.
16. Формы и виды письменного делового общения в органах муниципальной власти
17. Формирование навыков эффективной коммуникации в органах муниципальной власти.
18. Значение коммуникации в органах муниципальной власти.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

Студент излагает содержание вопроса изученной темы, в соответствии с тематикой практических занятий.

Критерии и методика оценивания:

- «отлично» - выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- «хорошо» - выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания вопросов билета, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;
- «удовлетворительно» - выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии;
- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса, имеются грубые ошибки в определении понятий, использовании терминологии / ответ не получен.

## Примерная тематика контрольных работ

Учебным планом для студентов, обучающихся по заочной форме, предусмотрено выполнение контрольной работы. Она должна быть представлена в письменной форме. Для этого студент знакомится с методическими указаниями по выполнению и выбирает тему контрольной работы. Работа выполняется в соответствии с Методическими указаниями по написанию и оформлению контрольных работ ИИГУ (<http://www.bashedu.ru/ru/organizatsiya-uchebnoi-raboty>).

1. Моя эффективная презентация (цель, приемы визуализации, расположение слайдов, ответы на вопросы – полный анализ с указанием достижения результата и приложением слайдов).

2. Приемы и средства снятия категоричности: опыт моего успешного применения в общении.
3. Конфликты в деловом общении, которые я разрешил (описание, структура, способ разрешения, тип интегративного решения и т.д.).
4. Мое участие в переговорном процессе: методы, приемы, тактики. (Полное описание проведенных деловых переговоров – цель, место, роль, используемые инструменты воздействия).
5. Особенности делового общения в органах муниципальной власти: мои примеры нарушения этических норм и коммуникативных неудач в связи с не учётом или незнанием данных особенностей коллегами.
6. Деловое совещание как жанр делового общения в органах муниципальной власти: анализ моего эффективного (неэффективного) совещания (тема, место, моя роль в совещании – руководитель, участник и т.д., подробный анализ).
7. Плановые и оперативные совещания в органах муниципальной власти: опыт моего участия или проведения (подробный анализ).
8. Протоколы плановых и оперативных совещаний в органах муниципальной власти: анализ, отличия, приложение текстов.
9. Риторика делового поздравления: мои примеры эффективных и неудачных деловых поздравлений, типология, анализ, следствия.
10. Убеждение как способ речевого воздействия в работе муниципального служащего: мои примеры эффективного убеждения (типы аргументов, расположение, почему была достигнута цель).
11. Техники защиты от манипулятивных воздействий в работе муниципального служащего: мои примеры противостояния манипуляторам в деловом общении (приемы, техники, подробный анализ).
12. Коммуникативная компетентность моего руководителя (типичные инструменты воздействия, знание норм этикета, владение фатическими жанрами, критика и похвала, мотивация сотрудников и т.д.).
13. Деловое письмо в работе муниципального служащего: эффективные письма, которые я составил (просьбы, напоминания, ответы, отказы, анализ, как достигнута цель).
14. Деловая переписка в работе муниципального служащего: виды писем, приемы достижения цели, мои аргументы в письмах, контраргументация, примеры эффективных/неэффективных писем, подробный анализ.
15. Письменная коммуникация в работе муниципального служащего: мои служебные и докладные записки. Анализ аргументации, стиля, оформления. Почему я достиг (не достиг) цели?
16. Документирование управленческой деятельности в работе муниципального служащего: приказы и распоряжения на моем предприятии в зеркале соответствия жанровым и стилевым нормам. Анализ. Приложение образцов.
17. Корпоративная культура муниципального органа власти как инструмент развития имиджа: основные формы, профессиональный кодекс сотрудника, фирменный стиль, внутренняя этика, коммуникации – полный анализ).
18. Деловая риторика в работе муниципального служащего: риторические средства, которые я использую в своей деловой практике (полный анализ моих успешных публичных выступлений, перечень конкретных примеров).
19. Методы отбора персонала. Традиционные и нетрадиционные способы отбора персонала в органах муниципальной власти.
20. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях в работе муниципального служащего (мой опыт разрешения конфликтов).

### **Защита контрольной работы**

Проводится в форме устного опроса после выполнения работы.

Критерии и методика оценивания:

Критерии оценки	Распределение баллов
нет контрольной работы / существенные замечания и ошибки в ответе / имеются некоторые несущественные замечания и ошибки, точный ответ	Не допущен с зачету / доработка / зачтено

### Типовые материалы к зачету

1. Понятие общения. Способы восприятия людей друг другом. Три стороны общения.
2. Виды общения.
3. Техники общения
4. Специфика делового общения в работе муниципального служащего и его виды.
5. Типы коммуникаций.
6. Типы организационных коммуникаций.
7. Требования, предъявляемые к информации.
8. Элементы процесса коммуникации.
9. Барьеры коммуникации.
10. Типы коммуникационных организационных ошибок в работе муниципального служащего.
11. Стороны сообщения.
12. Пути борьбы с искажениями и потерями информации.
13. Правила и принципы построения эффективных коммуникаций
14. Понятие о языке и речи. Виды речи
15. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности.
16. Техника звучащей речи. Комплекс упражнений речевой гимнастики.
17. Текст как результат речевой деятельности. Типы текста.
18. Композиция текста. Функциональные стили текста.
19. Основы культуры речи. Понятие о литературном языке. Культура речи и речевая культура. Правильность речи (типичные ошибки словоупотребления).
20. Коммуникативная целесообразность речи (риторические фигуры мысли. Риторические фигуры слова – фигуры прибавления, фигуры убавления, фигуры перемещения, фигуры переосмысления).
21. Речевой этикет
22. Виды и способы слушания. Правила слушания.
23. Невербальное поведение и невербальные (неречевые) средства общения.
24. Кинесические средства.
25. Просодические и экстралингвистические средства общения.
26. Такесические средства.
27. Проксемические средства общения
28. Публичное выступление в работе муниципального служащего (Этапы подготовки и проведения публичного выступления, принципы размещения слушателей в аудитории).
29. Установление контакта с аудиторией в работе муниципального служащего (поза, жесты, мимика оратора, экстралингвистические средства).
30. Правила, способствующие максимальному восприятию выступления в работе муниципального служащего.
31. Манера выступления. Как справиться с волнением. Анализ ораторской речи. Типы ораторов.
32. Доклад и речь как жанры делового общения в работе муниципального служащего.
33. Правила диалога в работе муниципального служащего.
34. Бизнес-аргументация. Методы убеждения собеседника.
35. Психологические типы собеседников
36. Деловой разговор и его виды. Принципы ведения деловых бесед в работе муниципального служащего.
37. Правила ведения беседы. Значение «мелочей» этикета при проведении деловой беседы.

38. Деловой разговор и его виды. Переговоры. Типология переговоров. Принципы ведения переговоров.
39. Классификация тактических приемов, используемых во время переговорного процесса. Недостатки при ведении переговоров.
40. Деловой разговор и его виды. Значение интервью в работе муниципального служащего.
41. Цели и задачи общения с представителями прессы в работе муниципального служащего
42. Деловой разговор и его виды. Техника общения по телефону в работе муниципального служащего.
43. Правила ведения телефонного разговора, в работе муниципального служащего. Типичные ошибки при телефонном общении.
44. Дискуссия как вид спора. Этапы подготовки и проведения дискуссии.
45. Правила ведения спора.
46. Анализ дискуссии. Дискуссия в работе муниципального служащего. Культура ведения дискуссии.
47. Совещание (собрание) как вид организации делового общения в работе муниципального служащего. Протокол совещания.
48. Этапы подготовки и проведения собрания.
49. Презентации. Правила организации презентаций в работе муниципального служащего.
50. Проведение презентаций (внешняя и внутренняя презентации) в работе муниципального служащего.
51. Проведение презентаций (публичная и камерная презентации) в работе муниципального служащего.
52. Пресс-конференция (понятие, этапы подготовки и проведения) в работе муниципального служащего.
53. Этикет в практике деловых отношений. Поведенческий этикет в работе муниципального служащего.
54. Основные правила поведенческого этикета в работе муниципального служащего.
55. Требования делового этикета в работе муниципального служащего
56. Этикет в практике деловых отношений. Речевой этикет в работе муниципального служащего.
57. Формулы речевого этикета. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания в работе муниципального служащего.
58. Речевой этикет в работе муниципального служащего.
59. Подготовка сувениров и памятных подарков.
60. Официальные поздравления и благодарности в работе муниципального служащего
61. Методы отбора муниципальных служащих. Традиционные и нетрадиционные способы отбора муниципальных служащих
62. Методы отбора муниципальных служащих. Кадровое собеседование (предварительное, основное).
63. Методы оценки претендента после проведения собеседования.
64. Ошибки, допускаемые при проведении собеседования.
65. Теория конфликта. Сущность и стадии конфликта.
66. «Бесконфликтное общение».
67. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
68. Кодекс поведения в конфликтной ситуации.
69. Типология конфликтов.
70. Типы конфликтных личностей

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей дисциплины, перечисленных в рейтинг-плане дисциплины.

По данной дисциплине формой итогового контроля является зачет и студент (очной формы обучения) по итогам текущего и рубежного контроля должен набрать не менее 60

баллов, преподаватель обязан аттестовать студента без его участия в процедуре зачета, но с обязательным предоставлением студентом зачётной книжки.

Критерии оценки (в баллах):

- «Зачтено» выставляется студенту, если он набрал по результатам изучения дисциплины 60 баллов и более;
- «Не зачтено» выставляется студенту, если он набрал менее 59 баллов.

### **Примерные тесты для студентов заочной формы обучения**

Тестирование студентов проводится с целью осуществления итогового контроля. В каждом варианте 25 вопросов закрытого типа, в каждом вопросе 4 варианта ответа и один правильный ответ.

1. Переговоры – обсуждение с целью:
  - а) время препровождения
  - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
  - в) выяснение отношений
  - г) навязывание своих условий сделки
2. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников:
  - а) компетентности
  - б) тактичности и доброжелательности
  - в) грубости и резкости
  - г) конфликтности, возбудимости
3. Деловой этикет включает в себя следующие группы правил:
  - а) нормы, взаимодействие равных по статусу
  - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
  - г) приказы подчиненного для руководителя
4. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов:
  - а) пикники;
  - б) совещания и собрания;
  - в) тренинги;
  - г) деловые игры
5. Служебные контакты должны строиться на:
  - а) партнерских началах
  - б) взаимном интересе
  - в) личной выгоде
  - г) корыстном интересе

Студенты заочной формы обучения сдают зачет в форме тестовых заданий, которые составляются по вопросам зачета. Порог прохождения итогового тестирования – 60% правильных ответов. Если обучающийся не преодолел установленный порог, то он направляется на пересдачу дисциплины.

### **4.3.Рейтинг-план дисциплины**

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении Б.

### **5.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### Основная литература

1. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
2. Измайлова, М.А. Деловое общение: учебное пособие / М.А. Измайлова. - 4-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2011. - 126 с. - ISBN 978-5-394-01269-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112321>

### Дополнительная литература

1. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: теория и практика : монография / А.Я. Анцупов, В.В. Ковалев. - Москва : Проспект, 2018. - 351 с. - Библиогр.: с. 285-288. - ISBN 978-5-392-21901-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494459>
2. Шапиро, С.А. Совершенствование профессиональных компетенций как фактор повышения эффективности труда работников коммерческих банков : монография / С.А. Шапиро, Е.А. Потапова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 153 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3670-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272221>
3. Маслов, В.И. Эффективное управление современными сотрудниками : учебное пособие / В.И. Маслов ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Факультет глобальных процессов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 133 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9047-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455583>
4. Новиков, Д.А. Человеческий фактор в управлении : сборник статей / Д.А. Новиков ; ред. Д.А. Новиков, Н.А. Абрамова, К.С. Гинсберг. - Москва : КомКнига, 2006. - 493 с. - ISBN 5-484-00391-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=82769>

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

- <http://www.management.com.ua>
- [www.emeraldinsight.com/ft](http://www.emeraldinsight.com/ft)
- <http://search.epnet.com>
- <http://proquest.umi.com/login>
- <http://www.ecsocman.edu.ru>
- Словари и энциклопедии On-Line- <http://www.dic.academic.ru>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Электронная библиотечная система БашГУ – [www.bashlib.ru](http://www.bashlib.ru)
- Электронная библиотечная система «ЭББашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
- Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
- Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant-plus.ru>

### Библиотеки электронных ресурсов:

1. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека (бывшая им. В.И. Ленина).
2. <http://www.nlr.ru> Российская национальная библиотека.
3. <http://www.km.ru> Портал "Кирилл и Мефодий".

## Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

## **6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 416 (гуманитарный корпус), аудитория № 413 (гуманитарный корпус), аудитория № 516 (гуманитарный корпус)</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 610 (гуманитарный корпус), аудиторий № 609 (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий ауд. № 404 (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий ауд. № 420 (гуманитарный корпус), Лаборатория по разработке проектов ауд. № 346 (главный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций,</b> аудитория № 609 (гуманитарный корпус), аудитория № 415 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 610 (гуманитарный корпус), аудитория № 608</p>	<p><b>Аудитория № 416</b> Учебная мебель, доска, Экран настенный Dinon – 1 шт., Проектор Optoma Ex542 i- 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 413</b> Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W) – 6 шт., Микшер-уселитель 120Вт АРАРТ МА1225 – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория 516</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, кресла секционные последующих рядов с пупитром, мобильное мультимедийное оборудование: проектор ASK Proxima, ноутбук НР, экран.</p> <p><b>Аудитория № 608</b> Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p><b>Аудитория № 609</b> Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p><b>Аудитория № 610</b> Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия, LED Телевизор TCLL55P6 USBLACK – 1 шт., кронштейн для телевизора NBP 5 – 1 шт., Кабель HDMI (m)-HDH(m)ver14,10м</p> <p><b>Аудитория № 404</b> Учебная мебель, компьютеры – 15 шт.</p> <p><b>Аудитория № 420</b> Учебная мебель, компьютеры – 15 шт.</p> <p><b>Аудитория № 415</b> Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W) – 2 шт., Микшер-уселитель 120Вт АРАРТ МА1225 – 1 шт., Интерактивная доска SMART с проектором V25.</p> <p><b>Аудитория № 345</b> Учебная мебель, доска, компьютеры – 11 штук, экран, проектор NEC V 230 X – 1 шт, ноутбук НР- 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 346</b> Учебная мебель, интерактивная доска Epson – 1 шт., столы для интерактивных занятий, ноутбук Lenovo- 1 шт., проектор Epson – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 613</b> Учебная мебель, доска, моноблок стационарный – 15 шт.</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>

<p>(гуманитарный корпус),</p> <p><b>5. помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 345 (главный корпус), аудитория № 613 (гуманитарный корпус), читальный зал ауд. № 402 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>6. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b> аудитория № 523 (гуманитарный корпус)</p>	<p><b>Аудитория № 402</b> Учебная мебель, компьютеры в ком-те Монитор Samsung, сист. блок ASUS – 5штук, стеллажи, шкаф стеллаж, шкаф карточный, шкаф, шкаф комбинированный.</p> <p><b>Аудитория № 523</b> Шкаф-стеллаж – 4 шт., стол-1 шт., стул – 2 шт.</p>	
--	--	--



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины **Деловые коммуникации**  
на 6 семестр

очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ/108 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32,2
лекций	16
практических/ семинарских	12
лабораторных	4
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	75,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-

Форма(ы) контроля:

экзамен \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ семестр

зачет \_\_\_\_\_ 6 \_\_\_\_\_ семестр

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1.</b>								
1	Тема 1. Деловые коммуникации и ее особенности. 1. Общая характеристика содержания деловых коммуникаций. 2. Специфические особенности деловых коммуникаций в системе органов муниципальной власти. 3. Основные принципы построения деловых коммуникаций (сравнительная характеристика зарубежного и российского опыта). 4. Классификация кинетических средств общения (привести конкретные примеры в презентации). 5. Классификация фонационных средств общения (привести конкретные примеры)	2	-	-	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач

	в презентации). 6. Значение коммуникаций для эффективности управленческой деятельности 7. Проблемы коммуникаций в организациях муниципальной сферы							
2	Тема № 2. Психологические основы деловых коммуникаций. Вопросы: 1. Психологические типы личности. 2. Сенсорные системы восприятия. 3. Типичные искажения представлений о другом человеке. 4. Слушание как часть процесса делового общения. 5. Постановка вопросов и техника ответов на них.	2	2	-	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач
3	Тема № 3. Психологические основы деловых коммуникаций. Вопросы: 1. Способы защиты от некорректных собеседников. 2. Поведение с	2	2	-	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач

	<p>собеседниками различных психологических типов.</p> <p>3. Барьеры непонимания в рамках делового взаимодействия.</p> <p>4. Культура построения оптимального общения.</p> <p>5. Эмоциональная нейтральность в административном общении.</p>							
4	<p>Тема № 4. Психическая культура коммуникационной деятельности.</p> <p>Вопросы:</p> <p>1. Практика эффективного использования времени (тайм-менеджмент).</p> <p>2. Приемы планомерного использования времени.</p> <p>3. Умение определять приоритетное направление деятельности.</p> <p>4. Прогнозирование эффективности деятельности.</p>	2	-	1	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач, тестирование

Модуль 2.

5	<p>Тема № 5. Речевая культура делового общения.</p> <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура ведения беседы.</li> <li>2. Культура ведения спора и критики.</li> <li>3. Основные требования служебно-делового этикета в органах муниципальной власти.</li> <li>4. Основные требования к деловому разговору.</li> <li>5. Типичные алогизмы деловой речи.</li> <li>6. Технология подготовки к публичному выступлению. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления.</li> <li>7. Ведение телефонного разговора – необходимое умение профессиональной деятельности чиновника.</li> <li>8. Классификация совещаний и поведение его</li> </ol>	2	2	-	9	<p>Осн: 1-2 Доп: 1-4</p>	<p>Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям</p>	<p>Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач</p>
---	--	---	---	---	---	------------------------------	--	--

	участников в органах муниципальной власти. 9. Переговорный процесс и его специфика в органах муниципальной власти. 10. Деловое письмо и его особенности.							
6	Тема № 6. Технологии деловых коммуникаций. Вопросы: 1. Условия эффективного общения. 2. Способы убеждающего воздействия. 3. Оказание влияния на людей (манипулятивные технологии). 4. Владение полемическим мастерством.	2	2	1	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач
7	Тема № 7. Служебно-деловой этикет в органах муниципальной власти. Вопросы: 1. Культура проведения мероприятий повышающих статус органа муниципальной власти (дни рождения	2	2	1	9	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач

	<p>сотрудников, юбилеи, праздничные мероприятия муниципалитета)</p> <p>2. Правила поведения при посещении официальных мероприятий в органах муниципальной власти.</p> <p>3. Выставки как элемент имиджа органа муниципальной власти.</p>							
8	<p>Тема № 8. Конфликты в деловом общении. Вопросы:</p> <p>1. Понятие и социальная роль.</p> <p>2. Причины и особенности конфликтов в деловом общении.</p> <p>3. Виды конфликтов в деловом общении.</p> <p>4. Способы преодоления конфликтов в деловом общении.</p> <p>5. Методы предупреждения и профилактика.</p>	2	2	1	12,8	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Устный индивидуальный опрос, решение ситуационных задач, тестирование
	Всего часов	16	12	4	75,8			

заочная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ/108 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	14,7
лекций	4
практических/ семинарских	6
лабораторных	4
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	89,3
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма(ы) контроля:

экзамен \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ курс

зачет \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ курс



№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Модуль 1.</b>								
1	Тема 1. Деловые коммуникации и ее особенности. 1. Общая характеристика содержания деловых коммуникаций. 2. Специфические особенности деловых коммуникаций в системе органов муниципальной власти. 3. Основные принципы построения деловых коммуникаций (сравнительная характеристика зарубежного и российского опыта). 4. Классификация кинетических средств общения (привести конкретные примеры в презентации). 5. Классификация фонационных средств общения	1	-	1	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа

	(привести конкретные примеры в презентации). 6. Значение коммуникаций для эффективности управленческой деятельности 7. Проблемы коммуникаций в организациях муниципальной сферы							
2	Тема № 2. Психологические основы деловых коммуникаций. Вопросы: 1. Психологические типы личности. 2. Сенсорные системы восприятия. 3. Типичные искажения представлений о другом человеке. 4. Слушание как часть процесса делового общения. 5. Постановка вопросов и техника ответов на них.	1	-	1	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа, Дискуссия, решение кейсов
3	Тема № 3. Психологические основы деловых коммуникаций. Вопросы:	-	1	-	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки	Контрольная работа, Дискуссия, решение кейсов

	<p>1. Способы защиты от некорректных собеседников.</p> <p>2. Поведение с собеседниками различных психологических типов.</p> <p>3. Барьеры непонимания в рамках делового взаимодействия.</p> <p>4. Культура построения оптимального общения.</p> <p>5. Эмоциональная нейтральность в административном общении.</p>						к практическим занятиям	
4	<p>Тема № 4. Психическая культура коммуникационной деятельности.</p> <p>Вопросы:</p> <p>5. Практика эффективного использования времени (тайм-менеджмент).</p> <p>6. Приемы планомерного использования времени.</p> <p>7. Умение определять приоритетное</p>	1	1	1	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа Дискуссия, решение кейсов

	направление деятельности. 8. Прогнозирование эффективности деятельности.							
<b>Модуль 2.</b>								
5	Тема № 5. Речевая культура делового общения. Вопросы: 11. Культура ведения беседы. 12. Культура ведения спора и критики. 13. Основные требования служебно-делового этикета в органах муниципальной власти. 14. Основные требования к деловому разговору. 15. Типичные алогизмы деловой речи. 16. Технология подготовки к публичному выступлению. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления. 17. Ведение телефонного	-	1	-	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа Дискуссия, решение кейсов

	<p>разговора – необходимое умение профессиональной деятельности чиновника.</p> <p>18. Классификация совещаний и поведение его участников в органах муниципальной власти.</p> <p>19. Переговорный процесс и его специфика в органах муниципальной власти.</p> <p>20. Деловое письмо и его особенности.</p>							
6	<p>Тема № 6. Технологии деловых коммуникаций. Вопросы:</p> <p>5. Условия эффективного общения.</p> <p>6. Способы убеждающего воздействия.</p> <p>7. Оказание влияния на людей (манипулятивные технологии).</p> <p>8. Владение полемическим мастерством.</p>	1	1	-	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа, дискуссия
7	<p>Тема № 7. Служебно-деловой этикет в органах муниципальной</p>	-	1	1	11	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-	Контрольная работа Дискуссия, решение кейсов

	<p>власти. Вопросы: 4. Культура проведения мероприятий повышающих статус органа муниципальной власти (дни рождения сотрудников, юбилеи, праздничные мероприятия муниципалитета) 5. Правила поведения при посещении официальных мероприятий в органах муниципальной власти. 6. Выставки как элемент имиджа органа муниципальной власти.</p>						источников для подготовки к практическим занятиям	
8	<p>Тема № 8. Конфликты в деловом общении. Вопросы: 6. Понятие и социальная роль. 7. Причины и особенности конфликтов в деловом общении. 8. Виды</p>	-	1	-	12,3	Осн: 1-2 Доп: 1-4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников для подготовки к практическим занятиям	Контрольная работа Дискуссия, решение кейсов

	конфликтов в деловом общении. 9. Способы преодоления конфликтов в деловом общении. 10. Методы предупреждения и профилактика.									
	Всего часов	4	6	4	89,3					

**Рейтинг – план дисциплины**  
**Деловые коммуникации**

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Курс 3, семестр 6, 2018 /2019 гг.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
Текущий контроль			0	25
1. Аудиторная работа			0	
1.1 Устный индивидуальный опрос	5	2	0	10
1.2 Решение ситуационных задач (кейсов)	3	5	0	15
Рубежный контроль			0	25
1.Тестирование	25	1	0	25
<b>Модуль 2</b>				
Текущий контроль			0	25
1. Аудиторная работа			0	
1.1 Устный индивидуальный опрос	5	2	0	10
1.2 Решение ситуационных задач (кейсов)	3	5	0	15
Рубежный контроль			0	25
1.Тестирование	25	1	0	25
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Участие в конференциях	5			5
2. Публикация статей	5			5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
<b>Итоговый контроль</b>				
Зачет				-
<b>ВСЕГО:</b>				<b>110 (включая 10 поощрительных баллов)</b>