

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

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 6 от «29» января 2021 г.

И. о. зав. кафедрой  / Р.Ф. Гатауллин

Согласовано:
Председатель УМК института



/ Р.А. Гильмутдинова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

дисциплина
Деловые коммуникации

Обязательная часть

программа бакалавриата

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программа подготовки
Муниципальное управление

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель)
к. с. н., доцент

_____ /Игнатъева О.Н./

Для приема: 2021 г.

Уфа 2021 г.

Составитель: к.с.н., доцент кафедры государственного управления О.Н. Игнатьева

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол № 6 от «29» января 2021г.

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./

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

	Стр.
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)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине	9
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	24
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	25
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК 4.1. Знает основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)	Знать: основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)
	ИУК 4.2. Умеет воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)	Уметь: воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)
	ИУК 4.3. Владеет системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)	Владеть: системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6-м семестре, при очно-заочной форме обучения на 4 курсе.

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются 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.

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» профиль «Муниципальное управление»: «Социология», «Психология», «Русский язык и деловая коммуникация».

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» служит основой для изучения таких дисциплин, как «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью в органах власти», «Управление социальной сферой муниципальных образований». Полученные знания, навыки и умения используются в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине.

Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
ИУК 4.1. Знает основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессионально	Знать: основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в	Имеет фрагментарные знания об основных современных приемах и средствах устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемых в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможностях сети интернет и ее ресурсов	Знает основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)

<p>м взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)</p>	<p>профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)</p>	<p>(Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)</p>	
<p>ИУК 4.2. Умеет воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)</p>	<p>Уметь: воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)</p>	<p>Не способен воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)</p>	<p>Умеет воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)</p>
<p>ИУК 4.3. Владеет системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)</p>	<p>Владеть: системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)</p>	<p>Не владеет системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)</p>	<p>Демонстрирует способность владения системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)</p>

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИУК 4.1. Знает основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)	Знать: основные современные приемы и средства устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации (русском) используемые в профессиональном взаимодействии, в том числе, возможности сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств)	практические задания, тест
ИУК 4.2. Умеет воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)	Уметь: воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; создавать на русском языке письменные и устные тексты научного и официально-делового стилей речи, используя возможности информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet)	практические задания, доклад, дискуссия, тест
ИУК 4.3. Владеет системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)	Владеть: системой норм русского литературного языка; навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, в том числе ведения деловой переписки с применением системы Google-документы, навыками составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote)	практические задания, доклад, дискуссия

Критериями оценивания при *модульно-рейтинговой системе* 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).

Рейтинг-план дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Курс 3, семестр 6

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

Критерии оценивания результатов зачета:

Студенты очно-заочной формы обучения сдают зачет в форме тестовых заданий, которые составляются по вопросам зачета. Порог прохождения итогового тестирования – 60% правильных ответов.

– «Зачтено» выставляется студенту, если 15 ответов правильных;

– «Не зачтено» выставляется студенту, если 10 и более ответов неправильных.

Если обучающийся не преодолел установленный порог, то он направляется на передачу дисциплины.

Оценочные средства для очной и очно-заочной форм обучения

Типовые зачетные материалы

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).

Критерии оценивания результатов зачета:

Студенты очной формы обучения сдают зачет в соответствии с требованиями балльно-рейтинговой системы.

Студенты очно-заочной формы обучения сдают зачет в форме тестовых заданий, которые составляются по вопросам зачета.

Типовые темы для проведения дискуссии

Дискуссия проводится на практических занятиях в рамках изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

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.

Критерии и методика оценивания:

- Ответ считается зачетным, если студентом точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой, допускается один-два недочета при освещении основного содержания ответа;
- Ответ считается не зачетным, если у студента нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Типовые темы для проведения устного индивидуального опроса по темам практических занятий

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

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. Пошаговая инструкция проведения совещания с использованием информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet).
7. Поиск вакансий специалиста по государственному и муниципальному управлению (официальные сайты министерств и ведомств).

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. Использование возможностей сети интернет и ее ресурсов (Консультант+, Гарант, официальные сайты министерств и ведомств).
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. Пошаговая инструкция составления презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote).
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. Ведение деловой переписки с применением системы Google-документы. Раскрыть все возможности сервиса: систематизация, структура, закладка расширенный поиск, совместный доступ, совместная работа и др.

Критерии и методика оценивания:

- Ответ считается зачтенным, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой, допускается один-два недочета при освещении основного содержания ответа;
- Ответ считается не зачтенным, если нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Примерные задания для выполнения лабораторных работ

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

Задача № 3: Проект «Открытая республика».

1. Общая характеристика web-портала и приемы работы с ним.
2. Общие принципы его создания.
3. Виды информационных услуг.
4. Особенности портала.
5. . Разработайте свое резюме как специалиста по государственному и муниципальному управлению и разместите вакансию на сайте «Открытая республика».

Критерии и методика оценивания для студентов ОФО:

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

Критерии и методика оценивания для очно-заочной формы обучения:

- Практическое задание считается зачтенным, если студентом точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой, допускается один-два недочета при освещении основного содержания ответа;
- Практическое задание считается не зачтенным, если у студента нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Примерная тематика контрольных работ

Для студентов, обучающихся по очно-заочной форме, необходимо выполнить контрольную работу для допуска к зачету. Она должна быть представлена в письменной форме. Для этого студент знакомится с методическими указаниями по выполнению и выбирает тему контрольной работы. Работа оформляется в соответствии с Методическими указаниями по написанию и оформлению контрольных работ ИИГУ.

1. Моя эффективная презентация (цель, приемы визуализации, расположение слайдов, ответы на вопросы – полный анализ с указанием достижения результата и приложением слайдов). Составление презентационных материалов, необходимых для профессиональной деятельности (Power Point, Google Slides, Keynote).
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). Использование возможностей информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet, Miro, Kahoot).
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). Использование

возможностей информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet, Miro, Kahoot).

7. Плановые и оперативные совещания в органах муниципальной власти: опыт моего участия или проведения (подробный анализ). Использование возможностей информационно-коммуникационных технологий (Zoom, Google Duo Highlights, Skype, Google Meet, Miro, Kahoot).

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).

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 к зачету (экзамену) / доработка / зачтено (допущен к зачету/экзамену)

Типовые тестовые задания

При изучении дисциплины используются тестовые задания закрытого типа. Каждое тестовое задание включает вопрос и 4 варианта ответов к нему. Тестирование выполняется в письменной форме.

Необходимо выбрать один ответ из предложенных вариантов.

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

Критерии оценки тестовых заданий для очной и очно-заочной форм обучения

Структура работы	Критерии оценки	Распределение баллов
Один вопрос теста (30 вопросов в варианте)	Неправильный ответ / Правильный ответ	0/0,5

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>
3. Сулейманов, М.Д. Цифровая грамотность=Digital literacy : учебник : [16+] / М.Д. Сулейманов, Н.С. Бардыго. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 324 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599644>

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>

Периодические издания

1. Государственное и муниципальное управление. Учёные записки СКАГС.
2. Государственная власть и местное самоуправление.

3. Российская газета.

Официальные сайты

1. Сервер органов государственной власти РФ <http://www.gov.ru>.
2. Официальный Интернет-портал правовой информации Республики Башкортостан – <http://npa.bashkortostan.ru>.
3. Официальный сайт правительства РБ – <http://www.pravitelstvorb.ru>.
4. Портал государственных услуг – <http://www.gosuslugi.ru>.
5. ГАИС Управление - <https://gasu.gov.ru/>
6. Официальный сайт городского округа город Уфа – <http://ufacity.info>.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
6. Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.
7. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
8. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
9. Словари и энциклопедии On-Line- <http://www.dic.academic.ru>
10. Российская национальная библиотека <http://www.nlr.ru>
11. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
12. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
13. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
14. Система централизованного тестирования MOODLE
15. Zoom <https://zoom.us/>
16. Google Duo Highlights <https://duo.google.com/intl/ru/about/>
17. Skype
18. Google Meet
19. Power Point

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
1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 416 (гуманитарный корпус), аудитория № 413	Аудитория № 416 Учебная мебель, доска, Экран настенный Dinop – 1 шт., Проектор Optoma Ex542 i- 1 шт. Аудитория № 413 Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4Г-	1. Windows 8 Russian. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные. 2. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №114 от 12.11.2014 г.

<p>(гуманитарный корпус), аудитория № 516 (гуманитарный корпус)</p> <p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 610 (гуманитарный корпус), аудитория № 621 (гуманитарный корпус), аудитория № 404 - компьютерный класс (гуманитарный корпус), № 420 (гуманитарный корпус), аудитория № 346 (главный корпус).</p> <p>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, аудитория № 621 (гуманитарный корпус), аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p> <p>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 621 (гуманитарный корпус), аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p> <p>5. помещения для самостоятельной работы: аудитория № 345 (главный корпус), аудитория 613 (гуманитарный корпус).</p>	<p>W) – 6 шт., Микшер-уселитель 120Вт АРАРТ MA1225 – 1 шт.</p> <p>Аудитория 516 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, кресла секционные последующих рядов с пюпитром, мобильное мультимедийное оборудование: проектор ASK Proxima, ноутбук HP, экран.</p> <p>Аудитория № 610 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>Аудитория № 621 Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование. Аудитория № 404 Учебная мебель, компьютеры – 15 шт.</p> <p>Аудитория № 420 Учебная мебель, компьютеры – 15 шт.</p> <p>Аудитория № 345 Учебная мебель, доска, компьютеры – 11 штук, экран, проектор NEC V 230 X – 1 шт, ноутбук HP-1 шт.</p> <p>Аудитория № 346 Учебная мебель, интерактивная доска Epson – 1 шт., столы для интерактивных занятий, ноутбук Lenovo- 1 шт., проектор Epson – 1 шт.</p> <p>Аудитория № 613 Учебная мебель, доска, моноблок стационарный – 15 шт.</p> <p>Аудитория № 402 Учебная мебель, компьютеры в ком-те Монитор Samsung, сист.блок ASUS – 5штук, стеллажи, шкаф стеллаж, шкаф карточный, Шкаф, шкаф комбинированный.</p>	<p>Лицензии бессрочные.</p> <p>3. Microsoft Office Standard 2013 Russian</p> <p>4. Система централизованного тестирования MOODLE</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
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ¹	0
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	75,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ²	0
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	0

Форма контроля: зачет 6 семестр

¹ Контактных часов – 2

² Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но не более 20 часов

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
дисциплины *Деловые коммуникации* на 7 семестр
очно-заочная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ / 108 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	36,2
лекций	18
практических/ семинарских	14
лабораторных	4
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ³	0
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	71,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта ⁴	0
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	0

Форма контроля: зачет 7 семестр

³ Контактных часов – 2

⁴ Количество часов на самостоятельную работу указывается на усмотрение разработчика, но **не более 20 часов**

Для очной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	8	9
1.	Тема 1. Деловые коммуникации и ее особенности	2	-	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
2.	Тема 2. Культура речи деловых коммуникаций и ее слагаемые	2	2	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	тестирование
3.	Тема 3. Текст как результат речевой деятельности	1	-	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
4.	Тема 4. Культура речи и принципы речевого поведения	1	2	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
5.	Тема 5. Публичное выступление в деловых коммуникациях	1	-	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
6.	Тема 6. Служебный диалог	1	2	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
7.	Тема 7. Деловой разговор и его виды.	2	2	-	6	Самостоятельное изучение	Устный индивидуальный

	Деловая беседа					рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	опрос, дискуссия
8.	Тема 8. Деловой разговор и его виды. Переговоры	2	-	-	6	Самостоятельное изучение литературы, подготовка доклада	практические задания, доклад с презентацией
9.	Тема 9. Деловой разговор и его виды. Интервью	1	2	2	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
10.	Тема 10. Деловой разговор и его виды. Служебный телефонный разговор	1	-	-	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
11.	Тема 11. Дискуссия в деловых коммуникациях	1	-	2	6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
12.	Тема 12. Деловое совещание (собрание). Пресс-конференция	1	2	-	9,8	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	практические задания, доклад с презентацией
	Всего часов	16	12	4	75,8		

для очно-заочной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
---	-------------------	---	---	---

		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	8	9
1.	Тема 1. Деловые коммуникации и ее особенности	2	-	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Дискуссия
2.	Тема 2. Культура речи деловых коммуникаций и ее слагаемые	2	2	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Тестирование
3.	Тема 3. Текст как результат речевой деятельности	1	-	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос
4.	Тема 4. Культура речи и принципы речевого поведения	1	2	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
5.	Тема 5. Публичное выступление в деловых коммуникациях	1	-	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
6.	Тема 6. Служебный диалог	1	2	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
7.	Тема 7. Деловой разговор и его виды. Деловая беседа	2	2	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Дискуссия
8.	Тема 8. Деловой разговор и его виды. Переговоры	2	-	-	5	Самостоятельное изучение литературы, подготовка доклада	Устный индивидуальный опрос
9.	Тема 9. Деловой разговор и его виды.	1	2	2	5	Самостоятельное изучение	тестирование

	Интервью					рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	
10.	Тема 10. Деловой разговор и его виды. Служебный телефонный разговор	1	2	-	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Устный индивидуальный опрос, дискуссия
11.	Тема 11. Дискуссия в деловых коммуникациях	2	-	2	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	тестирование
12.	Тема 12. Деловое совещание (собрание). Пресс-конференция	2	2	-	16,8	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, интернет-источников	Контрольная работа, практические задания доклад с презентацией
	Всего часов	18	14	4	71,8		