

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

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого Совета  
Алтайского филиала РАНХиГС  
Протокол от «25» апреля 2024 г. № 8

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Государственное и муниципальное управление»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере**

Магистратура

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Заочная форма обучения

Стратегическое управление качеством жизни

Год набора – 2025

Барнаул, 2024 г.

**Автор–составитель:**

Шмаков Артём Алексеевич, и.о. зав. кафедрой медиакоммуникаций, русского языка и риторики, к. фил. н.

Шмаков Артём Алексеевич, и.о. зав. кафедрой медиакоммуникаций, русского языка и риторики, к. фил. н.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3.Содержание и структура дисциплины .....	5
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
5.Методические материалы по освоению дисциплины .....	17
6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	19
6.1. Основная литература .....	19
6.2. Дополнительная литература .....	19
6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация .....	20
6.4. Интернет-ресурсы .....	20
6.5. Иные источники.....	21
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	21

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

1.1. Дисциплина Б.1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен осуществлять коммуникативное взаимодействие на русском и иностранном языках в профессиональной и академической среде
ОПК-4	способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	Способен использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.2	Способен осуществлять эффективные межведомственные коммуникации; организовывать коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.1	<b>на уровне навыков</b> владеет коммуникативно-речевыми умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке с соблюдением норм произношения, грамматики и речевого этикета делового общения
	ОПК-4.1	<b>на уровне умений:</b> использует для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии. <b>на уровне навыков:</b> владеет навыками работы с ресурсами интернет с целью поиска информации делового и профессионального характера.
	ОПК-8.2	<b>на уровне навыков:</b> владеет знаниями, умениями, навыками в области организации взаимодействия публичных органов с негосударственными институтами и гражданами. Владеет навыками психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение. <b>на уровне умений:</b> умеет устанавливать деловые контакты с партнерами по общению.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» составляет 108 академических часов (81 астрономический час), 3 зачетные единицы, из них контактная работа – 6 а.ч. (4,5 астрономич. ч), включающая занятия лекционного типа в объеме 6 а.ч.(4,5 астрономич. ч).

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.В.07 Разработка кадровой стратегии организации.

Объем самостоятельной работы обучающегося – 98 а.ч. (73,5 астрономич. часов), промежуточная аттестация (зачет) – 4 а.ч. (3 астрономич. ч.)

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1	Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»	15	1				14	ДП, УО
Тема 2	Этика и этикет деловых коммуникаций	15	1				14	ДП, УО
Тема 3	Психология деловых коммуникаций	15	1				14	ДП, УО
Тема 4	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	15	1				14	ДП, УО
Тема 5	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	13	1				12	ДП, УО
Тема 6	Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания	13	1				12	ДП, УО
Тема 7	Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	18					18	ДП, УО
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		108	6				90	

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»	Предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Понятие «коммуникация». Деловые коммуникации как социально психологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.
Тема 2	Этика и этикет деловых коммуникаций	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы делового общения. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения. Личность и общение. Деловая этика как средство повышения эффективности производства. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. Справедливость, честность, благородство, достоинство, свобода, ответственность, обязательность, трудолюбие как основы деловых

		отношений в цивилизованном обществе. Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет. Правила поведения на рабочем месте. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета. Содержание и образ речи. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорноправовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Рекомендации к изложению текстов деловой документации. Правила общения по телефону. Образ делового человека. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса.
Тема 3	Психология деловых коммуникаций	Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности. Психология и общество. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.
Тема 4	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Тактика поведения в конфликте. Решение конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
Тема 5	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.
Тема 6	Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания	Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Характер переговоров. Определение целей и возможных результатов. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций. Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах. Психологические особенности переговоров. Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Сущность и принципы проведения деловых совещаний. Классификация совещаний. Обязанности руководителя совещания. Поведение участников совещания.
Тема 7	Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	Юридическое значение документа. Унификация и стандартизация управленческих документов. Основные требования к составлению документов: должностная инструкция, приказ, протокол, акт,

		<p>докладные и служебные записки. Классификация документов. Организационные документы: уставы, положения, инструкции. Распорядительные документы: приказы, указания, распоряжения, решения. Информационно-справочная документация. Оформление актов, справок, объяснительных записок, протокола. Организация документооборота. Документооборот, его количественные и качественные характеристики. Систематизация и обеспечение сохранности документов. Разработка и ведение номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Хранение документов до передачи в архив. Внедрение систем электронного документооборота. Электронные документы. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью. Культура делового письма. Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Классификация деловой переписки. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем. Культура и этикет деловой переписки. Правила составления текстов деловых писем. Типичные ошибки в составлении текстов документов.</p>
--	--	---

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины Б.1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»	Доклады-презентации, устный опрос
Этика и этикет деловых коммуникаций	Доклады-презентации, устный опрос
Психология деловых коммуникаций	Доклады-презентации, устный опрос
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Доклады-презентации, устный опрос
Публичное выступление как вид деловой коммуникации	Доклады-презентации, устный опрос
Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания	Доклады-презентации, устный опрос
Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	Доклады-презентации, устный опрос

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного опроса, а также выполнения практического задания.

#### Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

##### Типовые оценочные материалы по теме 1 «Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»»

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Основные проблемы курса «Деловые коммуникации».
2. Коммуникация и ее сущность.
3. Принципы деловой коммуникации в современных экономических теориях.
4. Деловые коммуникации и менеджмент.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации»?
2. Каково определение понятия «деловые коммуникации»?
3. Какие научные дисциплины исследуют проблемы делового общения?
4. Каковы основные правила делового общения?

5. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?
6. В чем суть теории межличностных отношений в трудовом коллективе?

### **Типовые оценочные материалы по теме 2 «Этика и этикет деловых коммуникаций»**

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Универсальные этические нормы и принципы и их отражение в деловых коммуникациях.
2. Основные правила делового общения по телефону.
3. История этики деловых коммуникаций.
4. История делового этикета.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
2. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
6. В чем состоит сущность делового этикета?
7. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
8. Каковы правила речевого этикета?
9. Каковы правила выбора одежды в деловом этикете?
10. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?

### **Типовые оценочные материалы по теме 3 «Психология деловых коммуникаций»**

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении.
2. Базовые психологические установки в деловом общении.
3. Основные механизмы психологической защиты в рамках трудового коллектива.
4. Психологический компонент невербального делового общения.
5. Проблема лидерства в психологии делового общения
6. Специфика социально-психологического состава рабочей группы.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Какова психическая структура личности?
2. Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?
3. Что такое социально-психологические стереотипы?
4. Каковы психологические механизмы защиты в ходе делового общения?
5. Что такое экономическая и правовая психология?
6. Каковы психологические барьеры в общении?

### **Типовые оценочные материалы по теме 4 «Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения»**



Типовые темы докладов-презентаций:

1. Положительные и отрицательные стороны конфликтов в ходе деловой коммуникации.
2. Основные методы решения конфликтов.
3. Демократический стиль руководства и разрешение конфликтов.
4. Конформизм в группе.
5. Стиль руководства и проблема конфликтов.
6. Виды конфликтов в деловом общении.
7. Принципы поведения в конфликтных ситуациях.

Типовые вопросы устного опроса:

1. Каковы современные теории конфликтов?
2. Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
3. Какие виды конфликтов Вы знаете?
4. Какие методы управления конфликтом, на Ваш взгляд, являются более эффективными?
5. В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?
6. Каковы характеристики понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация»?
7. Каковы основные причины конфликтов в организациях?
8. Каковы основные методы предупреждения конфликтов?
9. Каким образом власть в организации является инструментом управления?
10. Каковы типичные ошибки руководителя в отношениях с подчиненными?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 5 «Публичное выступление как вид деловой коммуникации»**

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Виды публичного выступления.
2. Особенности публичного выступления.
3. Особенности публичного выступления в деловой коммуникации в разных странах.
4. Субъект-объектные отношения в публичном выступлении.
5. Искусство риторики в публичном выступлении.

Типовые вопросы устного опроса:

1. В чем заключается подготовка к публичному выступлению?
2. Какие основные типы ораторов вы знаете?
3. Какие бывают типичные ошибки в ходе публичного выступления?
4. Что в ходе публичного выступления не зависит от выступающего?
5. Каков наиболее приемлемый стиль публичного выступления в различных ситуациях делового общения?
6. В чем состоит информационная, психологическая, материальная подготовка к публичному выступлению?
7. Каковы методы воздействия на аудиторию?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 6 «Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания»**

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Принципы оценки результатов деловых переговоров
2. Условия проведения деловых переговоров

3. Национальные стили деловых переговоров
4. Деловые беседы по решению вопросов с персоналом
5. Собеседование при приеме на работу
6. Значение деловых совещаний в деловой коммуникации
7. Основные стадии деловых переговоров
8. Техники ведения переговоров
9. Тактические приемы, применяемые на переговорах
10. Этикет деловой беседы
11. Принципы проведения деловых совещаний

Типовые вопросы устного опроса:

1. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
2. Что включает подготовка переговоров?
3. На какие этапы делятся собственно переговоры?
4. Что такое деловая беседа?
5. Что представляет собой деловое совещание?
6. Каковы возможные виды ведения переговоров?
7. Как готовится место проведения переговоров?
8. Каковы возможные итоги проведения переговоров?
9. Каковы виды деловых бесед?
10. Каковы виды деловых совещаний?
11. Каковы типы участников деловых совещаний и их роль?

#### **Типовые оценочные материалы по теме 7 «Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация»**

Типовые темы докладов-презентаций:

1. Регистрация и учет документов.
2. Сдача документов в архив.
3. Документирование организационно-распорядительной деятельности.
4. Информационные технологии обработки документов.
5. Системный подход к управлению электронными документами.
6. Типовая технология работы с документами

Типовые вопросы устного опроса:

1. Что представляет собой документооборот в организации?
2. Каковы принципы работы с входящей и исходящей корреспонденцией?
3. Что такое электронный документооборот?
7. Каковы виды документов, используемых в организации?
8. Каковы требования к бланкам документов?
9. Каков порядок работы с внутренними документами?
10. Как организуется документооборот в организации?
11. Каковы основы электронного документооборота?

#### **Оценочные материалы промежуточной аттестации**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен осуществлять коммуникативное взаимодействие на русском и иностранном языках в

			профессиональной и академической среде
ОПК-4	способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.1	Способен использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.2	Способен осуществлять эффективные межведомственные коммуникации; организовывать коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами.

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1 Способен осуществлять коммуникативное взаимодействие на русском и иностранном языках в профессиональной и академической среде	Владеет коммуникативно-речевые умениями и навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, в том числе на иностранном языке с соблюдением норм произношения, грамматики и речевого этикета делового общения	Продemonстрировано умение использования технологии эффективной коммуникации в области профессиональной деятельности при выполнении типового задания.
ОПК-4.1 Способен использовать современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Владеет навыками работы с ресурсами интернет с целью поиска информации делового и профессионального характера. Использует для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.	Продemonстрирован навык работы с ресурсами интернет с целью поиска информации делового и профессионального характера. Продemonстрировано умение использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.
ОПК-8.2 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Владеет знаниями, умениями, навыками в области организации взаимодействия публичных органов с негосударственными институтами и гражданами. Владеет навыками психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение. Умеет устанавливать деловые контакты с партнерами по общению.	Продemonстрировано владение знаниями, умениями, навыками в области организации взаимодействия публичных органов с негосударственными институтами и гражданами. Продemonстрировано владение навыками психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение. Умение устанавливать деловые контакты с партнерами по общению.

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

1. Сущность и назначение дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере».
2. Нравственные основы делового общения.
3. Тактические основы делового общения.

4. Основная тактика при прохождении собеседования.
5. Основы ведомственного общения.
6. Назначение делового этикета.
7. Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
8. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
9. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
10. Особенности публичного выступления.
11. Требования к деловой письменной речи.
12. Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.
13. Роль руководителя в становлении коллектива.
14. Тактика поведения начинающего руководителя.
15. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
16. Современные теории конфликтов.
17. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
18. Диагностика конфликта.
19. Виды конфликтов и способы их разрешения.
20. Причины возникновения конфликтов.
21. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
22. Управление конфликтом.
23. Стратегия поведения при конфликте.
24. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
25. Ролевое поведение в деловом общении.
26. Основные схемы восприятия.
27. Ошибки восприятия и пути их преодоления.
28. Проблема самоподачи в деловых отношениях.
29. Факторы, препятствующие росту эффективности человеческой деятельности.
30. Факторы, способствующие росту эффективности человеческой деятельности.
31. Подготовка и проведение переговоров.
32. Тактика ведения переговоров.
33. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
34. Виды публичных выступлений
35. Подготовка к публичному выступлению
36. Формальные и содержательные особенности публичной речи
37. Деловая беседа
38. Виды деловых бесед
39. Деловые совещания и их виды
40. Обязанности руководителя делового совещания

### **Типовые практические задания**

#### **Вариант 1**

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

#### **Вариант 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих

анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он слышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### Шкала оценивания

Описание шкалы	Оценка (по 2-балльной шкале)
У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	зачтено
Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	
Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.	
Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме.	незачтено

### 4.4. Методические материалы

#### Критерии оценки докладов-презентаций

<b>Баллы:</b> <b>0 - позиция отсутствует</b> <b>1 – слабо</b> <b>2 – хорошо</b> <b>3 - отлично</b>	<b>Итоговая оценка</b>
<b>Требования</b>	
<b>Структура и содержание (до 12 баллов)</b>	
логичность структуры доклада	
оформлены ссылки на все использованные источники	
презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	
содержит ценную, полную, понятную информацию по теме доклада	

<b>Текст на слайдах (до 6 баллов)</b>	
текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений	
наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.	
<b>Наглядность (до 9 баллов)</b>	
иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	
иллюстрации хорошего качества, с четким изображением	
используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	
<b>Дизайн и настройка (до 9 баллов)</b>	
оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	
для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	
презентация не перегружена эффектами	
<b>Требования к выступлению (до 9 баллов)</b>	
выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи	
выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	
выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	
<b>Общее количество баллов</b>	
<b>Оценка</b>	

#### Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

#### Устный опрос (УО)

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

##### Критерии оценки устного опроса

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

##### Оценивание устного опроса

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

## 5. Методические материалы по освоению дисциплины

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся.

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и

дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.
4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.
8. Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:
9. Текущее собеседование и контроль
10. Консультации
11. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР
12. Перекрестное рецензирование
13. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы
  2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме
  3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу
  4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии
- Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся

1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса
2. Дидактический раздаточный материал
3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции
4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

## 5.2 Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. Обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

## 5.3 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.



## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **6.1 Основная литература:**

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544033>
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>
4. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820>
5. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531485>
6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364>
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545467>

### **6.3 Интернет-ресурсы**

1. <http://www.kremlin.ru> - официальный сайт Президента Российской Федерации.
2. <http://www.government.ru> - официальный сайт Правительства Российской Федерации.

3. <http://www.aup.ru> – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
4. <https://www.communicology.ru/> - Журнал «Коммуникология».
5. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
6. <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система «Гарант»
7. <http://www.mevriz.ru> – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
8. <https://pa-journal.igsu.ru> – Журнал «Государственная служба»
9. <http://www.rbc.ru> – Информационное агентство «РБК»
10. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом»
11. <https://ptpmag.ru/> – Журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. <https://journal-management.com/> - Журнал «Вопросы управления»
13. <http://znanium.com> - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»

#### **6.4 Иные источники:**

1. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.
2. Указ Президента Российской Федерации от 12.08.2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» // СПС «КонсультантПлюс».
3. Указ Президента Российской Федерации от 01.02.2005 года № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс».
4. Приказ Росархива от 11.04.2018 N 44 «Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.08.2018 N 51922) // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru>
5. Государственный стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) // СПС «КонсультантПлюс».

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

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине Б.1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.