

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
"Открытый университет экономики, управления и права"
(АНО ВО ОУЭП)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Наименование дисциплины Б1.О.04 «Государственные и бизнес-коммуникации»
Образовательная программа направления подготовки
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»
направленность (профиль): «Региональное и муниципальное управление»

Рассмотрено к утверждению на заседании кафедры
экономики и управления
(протокол № 19-01 от 19.01.22г.)

Квалификация выпускника – магистр

Разработчик:

Тараканова Н.В., к.э.н., доц.

Москва 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - ознакомить студентов (слушателей) с теоретическими знаниями основных положений и методологических подходов, необходимых для анализа, построения и управления отношениями социальных структур, научить их планировать и структурировать стратегические коммуникации с многоцелевой аудиторией, корректировать и изменять свой имидж, предупреждать и разрешать возникающие конфликтные ситуации, управлять изменением организационной культуры, коммуникативной организацией общественной жизни.

Задачи дисциплины - поддержание позитивных отношений между государственными, бизнес-структурами и целевыми группами; получение знаний в области создания и поддержания позитивных отношений менеджмента организации с внутренней общественностью (персоналом) и внешней общественностью (население города, региона, где расположено предприятие, целевые группы потребителей, инвесторов, представителей властных структур); изучение и освоение коммуникативных технологий создания позитивных общественных отношений субъектов.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Государственные и бизнес-коммуникации» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

универсальные компетенции

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

общепрофессиональную компетенцию

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

Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций

Наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные; УК-4.3. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях;	Знать: - современные технологии государственных и бизнес-коммуникаций - иностранный(ые) язык(и) для академического и профессионального общения
		Уметь: - применять современные технологии в коммуникациях различного вида, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) - эффективно участвовать в академических и профессиональных дискуссиях
		Владеть: - навыками подготовки и представления на научных и других мероприятиях, в том числе международных, результатов академической и профессиональной деятельности - навыками демонстрации интегративных умений, необходимых для изложения и обоснования собственной точки зрения в академических и профессиональных дискуссиях
УК-5. Способен	УК-5.1.	Знать:

Наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
<p>анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей; УК-5.2. Владеет навыками создания толерантной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p>	<p>- причины появления социальных обычаев и различий в поведении людей - особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения - теоретические основы создания толерантной среды взаимодействия в различных коммуникациях</p> <p>Уметь: - объяснять особенности и причины различий в поведении и мотивации людей различного социального и культурного происхождения - учитывать различия в социальном и культурном происхождении людей в организации различных коммуникаций - создавать толерантную среду взаимодействия в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: - навыками применения в профессиональной деятельности информации о различиях в поведении и мотивации людей разного социального и культурного происхождения - инструментами и навыками формирования толерантной среды взаимодействия людей различного социального и культурного происхождения</p>
<p>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</p>	<p>ОПК-8.1. Определяет порядок организации, методы организации внутренних и межведомственных коммуникаций, нормативные основы и практику организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. ОПК-8.2. Анализирует основные проблемы в сфере организации внутренних и межведомственных коммуникаций, организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, разрабатывает рекомендации по совершенствованию организации коммуникаций и управления коммуникациями с различными субъектами ОПК-8.3. Организует внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями,</p>	<p>Знать: - теорию и нормативную базу организации внутренних и межведомственных коммуникаций - актуальные проблемы организации внутренних и внешних коммуникаций, в том числе межведомственных и с различными субъектами (гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации) - методы организации внутренних и межведомственных коммуникаций и взаимодействия с различными субъектами</p> <p>Уметь: - применять на практике методы организации внутренних и межведомственных коммуникаций - анализировать основные проблемы в сфере организации внутренних и межведомственных коммуникаций - организовать внутренние и межведомственные коммуникации органов государственной власти и местного самоуправления, взаимодействие с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества</p> <p>Владеть:</p>

Наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
	институтами гражданского общества	<ul style="list-style-type: none"> - навыками организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации - навыками разработки рекомендаций по совершенствованию организации коммуникаций и управления коммуникациями с различными субъектами - инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций органов государственной власти и местного самоуправления

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Государственные и бизнес-коммуникации», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплин.

Междисциплинарные связи с дисциплинами

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Государственное и муниципальное управление»		
	начальный	последующий	итоговый
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		Государственные и бизнес-коммуникации	Производственная практика: научно-исследовательская работа
		Иностранный язык в профессиональной сфере	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
		Направления и проблемы развития региональной и муниципальной экономики	
		Производственная практика: научно-исследовательская работа	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Учебная практика: ознакомительная практика	Государственные и бизнес-коммуникации	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
	Учебная практика: научно-исследовательская практика	Методы и технологии преподавания экономико-управленческих дисциплин в высшей школе	
		Публичная политика и политические институты	
		Теория и практика кадровой политики государства и организации	
		Психология и педагогика в высшей школе	
		Основы социально-психологической реабилитации	
		Социология интернета	

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Государственное и муниципальное управление»		
	начальный	последующий	итоговый
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	Управление государственными и социальными проектами	Государственные и бизнес-коммуникации	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
	Учебная практика: ознакомительная практика		

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине :

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч			
		Очная		Заочная	
		всего	в том числе	всего	в том числе
1	Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)			8,2	
	<i>В том числе в форме практической подготовки</i>				2
1.1	занятия лекционного типа (лекции)			2	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:			4	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия				0
	<i>в форме практической подготовки</i>				4
	<i>в форме практической подготовки</i>				2
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)				
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)				
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:			2.2	
1.3.1	консультация групповая по подготовке к промежуточной аттестации				2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации				0,2
2	Самостоятельная работа (всего)			98	
2.1	работа в электронной информационно-образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущей и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)			98	
2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации			1,8	
3	Общая трудоемкость часы			108	
	дисциплины зачетные единицы			3	
	форма промежуточной аттестации				зачет с оценкой

*

Семинар – семинар-дискуссия

ГТ - практическое занятие - глоссарный тренинг

ТТ - практическое занятие - тест-тренинг

ПЗТ - практическое занятие - позетовое тестирование

ЛС - практическое занятие - логическая схема

УД - семинар - обсуждение устного доклада

РФ – семинар - обсуждение реферата
 Ассесмент реферата - семинар-ассесмент реферата
 ВВ - вебинар
 УЭ - семинар - обсуждение устного эссе
 КР - курсовое проектирование (работа)
 ЛАБ - лабораторная работа (лабораторный практикум)
 АЛТ - практическое занятие - алгоритмический тренинг

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Коммуникации и управление	<p>Теоретические основы коммуникаций Понятие коммуникации. Сущность коммуникационного процесса. Элементы процесса коммуникации. Этапы коммуникаций. Основные виды коммуникаций. Модели социальной коммуникации. Барьеры в межличностных коммуникациях и пути их преодоления. Организационные коммуникации. Барьеры в организационных коммуникациях и пути их преодоления.</p> <p>Коммуникативные теории власти и управления. Антологическая концепция власти Х.Арендт. Концепция средств коммуникации Н.Лумана. Концепция коммуникативной рациональности власти Ю.Хабермаса. Концепция символической власти П.Бурдьё. Концепция власти как культурного соблазна Д.Ная.</p> <p>Коммуникации на государственной службе. Эффективность коммуникации в государственных и муниципальных органах власти. организациях. Коммуникативное поведение руководителя государственных и муниципальных служащих. организации. Коммуникативное пространство руководителя государственного или муниципального органа власти организации. Коммуникационные барьеры в государственной и муниципальной службе. организации. Типы руководителей по ориентации на общение с подчиненными в системе государственной и муниципальной службы.</p> <p>Информация как основа государственного управления. Понятия «информация», «информационное пространство», «информационный баланс». Источники информации и их классификация. Вещественные источники. Визуальные источники. Устные источники. Письменные источники. Распространение информации. Понятие «новость». Механизм управления новостями. Понятия «информационный повод», «информационная кампания». Информационные войны: понятие и классификация. Субъекты и объекты информационных войн. Понятия «агенты влияния», «заинтересованные лица». Стратегии и задачи информационной войны.</p>
2	Коммуникации в системе государственного и муниципального управления	<p>Коммуникации в политике. Социальная информация и информационные процессы в управлении общественными отношениями. Информационные ресурсы современного общества и государства. Определение государственных и муниципальных коммуникаций. Основные направления и функции. Информационное обеспечение связей с общественностью органов власти. Современные теории коммуникаций в политике. Теория governance и теория политических сетей.</p> <p>Государственная информационная политика как средство регулирования общественных отношений. Формирование и реализация государственной информационной политики. Цели, задачи, принципы и методы информационной политики. Взаимодействие органов государственной власти и СМИ. Территориальные информационно-аналитические системы в государственном управлении. Основные направления функционирования информационно-аналитических систем в государственном управлении: организация оборота информации, работа с информацией, работа с основными социальными субъектами, аналитическая работа, информирование, подготовка, принятие решений.</p> <p>Функции и организация информационных служб при правительственных органах. Пресс-служба Президента РФ. Особенности</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		<p>коммуникаций во внешнеполитических ведомствах. Структура и направления департамента печати и информации МИД РФ. Организация пресс-центра МИД РФ. Коммуникации в органах законодательной власти, исполнительных органах власти на федеральном, региональном и на уровне местном уровнях самоуправления. Взаимодействие депутата с избирателями. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций.</p>
3	Бизнес-коммуникации	<p>Понятие и структура бизнес-коммуникации. Понятие бизнес-коммуникации в современной науке и практике: обзор основных подходов. Бизнес-коммуникация в менеджерской, маркетинговой и коммуникативной парадигмах. Коммуникативный подход к бизнес-коммуникации. Широкое и узкое понимание бизнес-коммуникации. Соотношение понятий «деловая коммуникация», «организационная коммуникация» и «бизнес-коммуникация». Субъекты и объекты бизнес-коммуникации. Структурные измерения и уровни бизнес-коммуникации. Типы и виды деловых коммуникаций и бизнес-коммуникаций. Предмет, объект и методологический базис теории и практики бизнес-коммуникации.</p> <p>Организационные коммуникации Понятие организационных коммуникаций. Основные подходы к определению и анализу организационных коммуникаций. Основные характеристики организационных коммуникаций. Организация, организационная культура и организационные коммуникации. Виды организационных коммуникаций. Коммуникации в социально ориентированных корпорациях.</p> <p>Стратегические коммуникации в бизнес-организациях Понятия коммуникативной стратегии, тактики, политики. Критерии выделения стратегических коммуникаций. Виды коммуникативных стратегий.</p> <p>Кризисные коммуникации Понятие риска и рискованной коммуникации. Основные теоретические подходы в понимании рисков. Понятие кризиса. Типология кризисов. Сравнительный анализ традиционной и кризисной коммуникации.</p> <p>Маркетинговые коммуникации Маркетинговые коммуникации и управление продвижением товара – природа, понятие. Маркетинговые коммуникации как система. Особенности маркетинговых коммуникаций с различными целевыми группами.</p> <p>Бизнес-коммуникации в управлении персоналом Коммуникации в процессе адаптации работника. Организация эффективной обратной связи. Коммуникативные процессы при перемещениях и планировании карьеры. Коммуникации в процессе оценки достижений руководителей и специалистов. Цели и процессы коммуникации в ситуациях трудовых конфликтов. Коммуникативные процессы в ситуации наказания и увольнения работников: разнообразие мотивов и форм критики; коммуникации в процессе увольнения.</p> <p>Эффекты и эффективность коммуникаций в государственном управлении и бизнесе. Определение эффективности в зависимости от стадии воздействия информационного сообщения на индивида. Коммуникативная эффективность. Показатели, методы определения эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Анализ и контроль затрат и результатов.</p>

5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

5.2.1 Темы лекций

Раздел «Коммуникации и управление»

1 Теоретические основы коммуникаций. Коммуникации на государственной и муниципальной службе

Раздел 2 «Коммуникации в системе государственного и муниципального управления»

1 Коммуникации в политике. Государственная информационная политика как средство регулирования общественных отношений

Раздел 3 «Бизнес-коммуникации»

1 Понятие и структура бизнес-коммуникации. Организационные коммуникации. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях

5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях

Раздел «Коммуникации и управление»

1. Сущность, структура и классификация общественных отношений.
2. Управление как разновидность общественных отношений.
3. Понятие коммуникации. Модель и структурные элементы коммуникации.
4. Коммуникативные теории власти и управления.
5. Общественное мнение в управлении общественными отношениями.
6. Лидеры общественного мнения, приоритетные группы, заинтересованные группы.
7. Анализ общественного мнения.
8. Принципы и методы изучения общественного мнения.
9. Формирование общественного мнения.
10. Законы влияния на общественное мнение.
11. Источники информации и их классификация. Распространение информации.
12. Информационные войны: понятие и классификация.

Раздел 2 «Коммуникации в системе государственного и муниципального управления»

1. Информационные ресурсы современного общества и государства.
2. Определение государственных и муниципальных коммуникаций.
3. Информационное обеспечение связей с общественностью органов власти.
4. Современные теории коммуникаций в политике. Теория governance и теория политических сетей.
5. Формирование и реализация государственной информационной политики.
6. Взаимодействие органов государственной власти и СМИ.
7. Территориальные информационно-аналитические системы в государственном управлении.
8. Функции и организация информационных служб при правительственных органах.

Раздел 3 «Бизнес-коммуникации»

1. Понятие бизнес-коммуникации в современной науке и практике: обзор основных подходов.
2. Бизнес-коммуникация в менеджерской, маркетинговой и коммуникативной парадигмах.
3. Коммуникативный подход к бизнес-коммуникации.
4. Типы и виды деловых коммуникаций и бизнес-коммуникаций.
5. Предмет, объект и методологический базис теории и практики бизнес-коммуникации.
6. Организационные коммуникации.
7. Стратегические коммуникации в бизнес-организациях.
8. Кризисные коммуникации.
9. Понятие риска и рискованной коммуникации.
10. Маркетинговые коммуникации.
11. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом.

5.3 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	2	-	2	-
Семинарского типа (семинар)	-	-	-	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	4	4	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	2
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	2,2	-	2,2	-
Итого	4,2	4	8,2	2

Соотношение объема занятий, проведенных путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме – 51 %

6. Методические указания по освоению дисциплины

6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, с информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
 2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
 3. Методические указания по проведению занятия «Семинар-обсуждение устного эссе», «Семинар-обсуждение устного доклада».
 4. Методические указания по проведению занятия «Семинар – семинар-ассесмент реферата».
 5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».
 6. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
 7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
 8. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - позетовое тестирование».
 9. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
 10. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».
- Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:
 - задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
 - письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;
- б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и/или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;
- в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:
 - имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;
 - по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;
- г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - тестовые и тренинговые задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;
 - для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;
 - по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
1	<i>Позетовое тестирование (ПЗТ)</i>	Контрольное мероприятие по учебному материалу каждой темы (раздела) дисциплины, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Модульное тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов.	Система стандартизированных заданий	- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно; - от 50% до 69,9% - удовлетворительно; - от 70% до 89,9% - хорошо; - от 90% до 100% - отлично.
2	<i>Зачет с оценкой</i>	1-я часть зачета с оценкой: выполнение практико-ориентированных заданий (аттестационное испытание промежуточной аттестации, проводимое устно с использованием телекоммуникационных технологий)	Практико-ориентированные задания	<p><i>Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части зачета с оценкой:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания ответа заданию, полнота раскрытия темы/задания (оценка соответствия содержания ответа теме/заданию); - умение проводить аналитический анализ прочитанной учебной и научной литературы, сопоставлять теорию и практику; - логичность, последовательность изложения ответа; - наличие собственного отношения обучающегося к теме/заданию; - аргументированность, доказательность излагаемого материала. <p><i>Описание шкалы оценивания практико-ориентированной части зачета с оценкой</i></p> <p>Оценка «отлично» выставляется за ответ, в котором содержание</p>

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
				<p>соответствует теме или заданию, обучающийся глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его, демонстрирует собственные суждения и размышления на заданную тему, делает соответствующие выводы; умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, приводит материалы различных научных источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задания, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если ответ соответствует и раскрывает тему или задание, показывает знание учебного материала, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей при выполнении задания, правильно применяет теоретические положения при выполнении задания, владеет необходимыми навыками и приемами его выполнения, однако испытывает небольшие затруднения при формулировке собственного мнения, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если ответ в полной мере раскрывает тему/задание, обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения</p>

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
				логической последовательности в изложении учебного материала по заданию, его собственные суждения и размышления на заданную тему носят поверхностный характер. Оценка <i>неудовлетворительно</i> » выставляется обучающемуся, если не раскрыта тема, содержание ответа не соответствует теме, обучающийся не обладает знаниями по значительной части учебного материала и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание, не высказывает своего мнения по теме, допускает существенные ошибки, ответ выстроен непоследовательно, неаргументированно. Итоговая оценка за зачет с оценкой выставляется преподавателем в совокупности на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части зачета с оценкой
		2-я часть зачета с оценкой: выполнение электронного тестирования (аттестационное испытание промежуточной аттестации с использованием информационных тестовых систем)	Система стандартизированных заданий (тестов)	<i>Описание шкалы оценивания электронного тестирования</i> – от 0 до 49,9 % выполненных заданий – неудовлетворительно; – от 50 до 69,9 % – удовлетворительно; – от 70 до 89,9 % – хорошо; – от 90 до 100 % – отлично

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

Раздел 1

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

Система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и

вещественной среде, проявляющаяся в поведении, взаимодействии, восприятии себя и окружающей среды, - это	
	корпоративная культура
	статусная роль
	ситуативная роль
	символы

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

Прикладная наука, которая изучает факторы формирования и проявление в деловой сфере неких моральных критериев, норм, нравственных параметров в отношениях между производителями и потребителями - это	
	этика делового общения
	статусная роль
	ситуативная роль
	корпоративная культура

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

Система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе функционирования корпоративных структур, - это	
	корпоративная этика
	статусная роль
	этика делового общения
	корпоративная культура

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

Информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, проект, идея предстоящего сообщения, - это	
	замысел сообщения
	статусная роль
	ситуативная роль
	символы

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	1
Вес	1

Выявляется уже в процессе коммуникации	
	ситуативная роль
	замысел сообщения
	статусная роль
	символы

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	1
Вес	1

Условные знаки, обозначающие какие-то предметы, явления или процессы, - это	
	символы
	ситуативная роль
	замысел сообщения
	статусная роль

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	1
Вес	1

Указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т.п.) положением, или статусом

	статусная роль
	символы
	ситуативная роль
	замысел сообщения

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

Речь, язык, слово - это

	вербальные средства общения
	денотация
	коннотация
	невербальная коммуникация

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	1
Вес	1

Взаимодействие неречевыми средствами - это

	невербальная коммуникация
	вербальные средства общения
	денотация
	коннотация

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	2
Вес	5

К элементам коммуникативной модели относятся:

	отправитель
	получатель
	канал
	культура
	коммуникация

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	2
Вес	5

К элементам коммуникативной модели относятся:

	кодирование
	сообщение
	обратная связь
	декодирование
	оценка

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	2
Вес	5

К психологическим компонентам акта коммуникации относятся:

	коммуникативное намерение
--	---------------------------

	замысел
	цель
	канал
	шифр

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	2
Вес	5

К социальным компонентам коммуникативного акта относятся:	
	статусные роли
	ситуативные роли
	стилевые приемы
	замысел
	цель

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	2
Вес	5

Можно выделить следующие аспекты коммуникации:	
	информационный
	интерактивный
	гносеологический
	фонетический
	орфографический

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	2
Вес	5

Можно выделить следующие аспекты коммуникации:	
	аксиологический
	нормативный
	семиотический
	пунктуационный
	физиологический

Раздел 2

Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	3
Вес	6

Установите связь между термином и определением:	
Общение	социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации.
Коммуникация	социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств.
Культура	сущностная характеристика человека, связанная с чисто человеческой способностью целенаправленного преобразования окружающего мира, в ходе которого создается искусственный мир вещей, символов, а также связей и отношений между людьми.

Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	3
Вес	6

Установите связь между термином и определением:	
Культура	сущностная характеристика человека, связанная с чисто человеческой способностью целенаправленного преобразования окружающего мира, в ходе которого создается искусственный мир вещей, символов, а также связей и отношений между людьми.
Коммуникативный уровень общения	общение посредством языка и культурных традиций, характерных для той или иной общности людей, результатом этого уровня взаимодействия является взаимопонимание между людьми.
Интерактивный уровень общения	общение, учитывающее личностные характеристики людей. Оно приводит к определенным взаимоотношениям между людьми.

Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	3
Вес	6

Установите связь между термином и определением:	
Интерактивный уровень общения	общение, учитывающее личностные характеристики людей. Оно приводит к определенным взаимоотношениям между людьми.
Перцептивный уровень общения	общение, которое дает возможность взаимного познания и сближения людей на этой рациональной основе, он представляет собой процесс восприятия партнерами друг друга, определение контекста встречи.
Межличностная коммуникация	процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга.

Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	3
Вес	6

Установите связь между термином и определением:	
Межличностная коммуникация	процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга.
Отправитель (источник)	создатель сообщений, им может быть как человек, так и организация (хотя в любой организации сообщения составляют люди).
Кодирование	превращение сообщения в символическую форму.

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	3
Вес	6

Установите связь между термином и определением:	
Декодирование	расшифровка сообщения, которая в результате различных помех может быть более или менее адекватной.
Обратная связь	принятое сообщение вызывает у получателя какую-то реакцию, так как в результате коммуникации у него произошли изменения в знаниях, установках, поведении.
Коммуникативное намерение	желание вступить в общение с другим человеком.

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	3

Вес	6
-----	---

Установите связь между термином и определением:	
Коммуникативное намерение	желание вступить в общение с другим человеком.
Замысел сообщения	информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, проект, идея предстоящего сообщения.
Статусная роль	указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т.п.) положением, или статусом.

Задание	
Порядковый номер задания	7
Тип	4
Вес	6

_____ - объект, которому передается сообщение. Им так же может быть как отдельный человек, так и организация.
Получатель

Задание	
Порядковый номер задания	8
Тип	4
Вес	6

_____ - путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение. Он может быть межличностным и массовым.
Канал

Задание	
Порядковый номер задания	9
Тип	4
Вес	6

_____ - информация, идея, ради которой осуществляется коммуникация; состоит из символов, может быть устным, письменным или визуальным.
Сообщение

Задание	
Порядковый номер задания	10
Тип	4
Вес	6

_____ - превращение сообщения в символическую форму.
Кодирование

Задание	
Порядковый номер задания	11
Тип	4
Вес	6

_____ (источник) - создатель сообщений, им может быть как человек, так и организация (хотя в любой организации сообщения составляют люди).
Отправитель

Задание	
Порядковый номер задания	12
Тип	4
Вес	6

Идеальным образцом _____ коммуникации является неформальная беседа двух человек межличностной

Задание	
Порядковый номер задания	13
Тип	4
Вес	6

Межличностная _____ может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации.

коммуникация

Задание	
Порядковый номер задания	14
Тип	4
Вес	6

Перцептивный уровень _____ – это общение, которое дает возможность взаимного познания и сближения людей на этой рациональной основе, он представляет собой процесс восприятия партнерами друг друга, определение контекста встречи.

общения

Задание	
Порядковый номер задания	15
Тип	4
Вес	6

_____ коммуникация понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга.

Межличностная

Раздел 3

Задание	
Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

Функция коммуникации, которая служит для понимания своего партнера по коммуникации, его намерений, установок, переживаний, состояний, - это _____ функция

	интерпретативная
	прагматическая
	социальная
	экспрессивная

Задание	
Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

Функция коммуникации, которая означает стремление партнеров по коммуникации выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, - это функция коммуникации

	экспрессивная
	интерпретативная
	прагматическая
	социальная

Задание	
Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

_____ коммуникация представляет собой процесс передачи информации об окружающем мире, в котором живут коммуникатор и реципиент

	Информативная
	Аффективно-оценочная
	Убеждающая
	Рекреативная

Задание	
Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

_____ коммуникация включает в себя различные формы развлекательного общения, которые позволяют собеседникам расслабиться и отдохнуть.	
	Рекреативная
	Информативная
	Аффективно-оценочная
	Убеждающая

Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	1
Вес	1

_____ коммуникация представляет собой такой вид коммуникации, который направлен на стимулирование какого-либо действия.	
	Убеждающая
	Рекреативная
	Информативная
	Аффективно-оценочная

Задание

Порядковый номер задания	6
Тип	1
Вес	1

_____ коммуникация основывается на выражении либо положительных, либо отрицательных чувств в отношении другого человека	
	Аффективно-оценочная
	Убеждающая
	Рекреативная
	Информативная

Задание

Порядковый номер задания	7
Тип	1
Вес	1

Способность видеть мир с точки зрения другого человека, разделять его чувства и переживания - это	
	эмпатия
	общительность
	адаптивность
	контактность

Задание

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

Специфическое социальное качество, в основе которого лежит природная общительность, - это	
	контактность
	эмпатия
	общительность
	адаптивность

Задание

Порядковый номер задания	9
Тип	1
Вес	1

Готовность к пересмотру привычных представлений и решений, способность гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства - это	
	адаптивность
	контактность
	эмпатия
	общительность

Задание

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

Одна из наиболее общих и первичных черт характера человека - это	
	общительность
	адаптивность
	контактность
	эмпатия

Задание

Порядковый номер задания	11
Тип	1
Вес	1

Коммуникация в обществе в целом	
	массовая
	внутриличностная
	межличностная
	ограниченная

Задание

Порядковый номер задания	12
Тип	1
Вес	1

Коммуникация внутри различных социальных групп	
	ограниченная
	массовая
	внутриличностная
	межличностная

Задание

Порядковый номер задания	13
Тип	1
Вес	1

Коммуникация между двумя индивидами	
	межличностная
	ограниченная
	массовая
	внутриличностная

Задание

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

Коммуникация между человеком и электронными средствами передачи информации	
	внутриличностная
	межличностная
	ограниченная
	массовая

Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	2
Вес	5

К основным целям коммуникации обычно относятся:	
	обмен и передача информации
	формирование умений и навыков для успешной социокультурной деятельности
	формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом
	адаптивность

ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ

Вариант 1

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, знание методов организации внутренних и межведомственных коммуникаций и взаимодействия с различными субъектами охарактеризуйте особенности коммуникации на государственной и муниципальной службе

Вариант 2

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации и знание актуальных проблем организации внутренних и внешних коммуникаций, в том числе межведомственных и с различными субъектами (гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации) опишите основные структурные элементы коммуникаций на государственной и муниципальной службе

Вариант 3

Демонстрируя способность организовывать взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации опишите основные направления государственной информационной политики РФ

Вариант 4

Демонстрируя способность организовывать взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации к анализу опишите основные стратегии формирования общественного мнения

Вариант 5

Демонстрируя способность применять современные коммуникативные технологии, знание иностранного языка подготовьте информационное письмо о международной конференции, организатором которой является один из региональных органов исполнительной власти

Вариант 6

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, знание теории организации внутренних и межведомственных коммуникаций в государственных и муниципальных органах власти дайте краткую характеристику современным теориям коммуникаций в политике

Вариант 7

Демонстрируя способность к анализу основных проблем в сфере организации внутренних и межведомственных коммуникаций, организации взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации опишите особенности кризисных коммуникаций

Вариант 8

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации дайте характеристику основных методов и способов влияния на общественное мнение

Вариант 9

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, навыками разработки рекомендаций по совершенствованию организации коммуникаций и управления коммуникациями с различными субъектами сформулируйте предложения по развитию территориальной информационно-аналитической системы одного из регионов.

Вариант 10

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации сформулируйте

рекомендации по развитию информационного взаимодействия основных промышленных предприятий региона с региональным министерством (департаментом и т.п.) экономического развития.

Вариант 11

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации сформулируйте основные требования к регламенту работы органов местного самоуправления с письмами граждан.

Вариант 12

Демонстрируя способность организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации раскройте механизм взаимодействия региональных и местных органов власти.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Электронное тестирование

Коммуникации в организации

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Система, предназначенная для управления процессами передачи информации между другими системами – это _____ система	
	коммуникационная
	формальная
	обобщенная
	вербальная

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур, - это	
	организация
	система
	структура
	коллектив

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

К внешней среде прямого воздействия на организацию относятся	
	поставщики
	потребители
	общие конкуренты
	конкуренты отрасли

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями	
вербальные	коммуникации, реализующиеся посредством устных и письменных сообщений

коммуникации	
невербальные коммуникации	коммуникации, осуществляющиеся посредством языка телодвижений и параметров речи
коммуникации в организации	информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями	
организация	группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей
открытая система	система, которая влияет на свое окружение, испытывает влияние с его стороны, и взаимодействует с ним
макросреда	совокупность факторов демографического, экономического, природного, научно-технического, политического и культурного характера, оказывающих влияние на фирму

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ в организации – это информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций
Коммуникации

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ - группа людей, деятельность которых сознательно координируется, для достижения общей цели или целей
Организация

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ система – это система, которая влияет на свое окружение, испытывает влияние с его стороны, и взаимодействует с ним
Открытая

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ внешней среды организации - вариативность факторов, на которые организация обязана реагировать
Сложность

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации, – это _____ среды подвижность

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ связь - реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация

Обратная

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Тот, кто передает информацию и организует работу коммуникационной системы, определяет, кому, какую часть информации и по какому каналу следует передать, - это

	коммуникатор
	коммуникант
	реципиент
	декодер

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Субъект, который что-либо обосновывает, - это

	аргументатор
	коммуникант
	реципиент
	коммуникатор

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ процесс — процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией

Коммуникативный

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ — процесс преобразования сигнала из формы, удобной для непосредственного использования информации, в форму, удобную для передачи, хранения или автоматической переработки.

Кодирование

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Способ, которым передается сообщение: лицом к лицу, письменно, на киноплёнке или каким-либо другим образом, - это _____ коммуникации

	канал
	направление
	поток
	вектор

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями

деловая коммуникация	процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности
----------------------	---

организация	группа людей, деятельность которых сознательно координируется, для достижения общей цели или целей
сложность внешней среды организации	вариативность факторов, на которые организация обязана реагировать
подвижность среды	скорость, с которой происходят изменения в окружении организации
неопределенность внешней среды	функция объема информации, которой располагает организация по поводу конкретного фактора, а также уверенностью в надежности этой информации

Внутренние коммуникации в организации

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

К параметрам речи относятся	
	тембр голоса
	употребление жаргона
	громкость голоса
	произношение слов
	жесты
	аргументация

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Коммуникации, реализуемые посредством устных и письменных сообщений, – это _____	
коммуникации	
вербальные	

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованное таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей, – это организационная	
	структура
	стандартизация
	квалификация
	адаптация

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Компромисс может быть достигнут тремя путями	
	достижением взаимных уступок (консенсуса)
	подавлением потребностей и интересов одной из сторон
	предварительным учетом приоритетов потребностей и интересов личности, общества (коллектива)
	взваливанием на других своих ошибок
	перечислением подчиненным их старых ошибок и обид

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ организации – организации, однородные по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр.

Гомогенные	
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ организации – организации, неоднородные по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр.	
Гетерогенные	
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ - личный состав организации, работающий по найму	
Персонал	
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ - участник коммуникации, задействованный в коммуникативном акте: отправитель или получатель, порождающий и интерпретирующий сообщения.	
Коммуникант	
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Стиль ведения переговоров, при котором целью является достижение соглашения при сохранении отношений любой ценой, - это _____ стиль	
	мягкий
	конфронтационный
	рациональный
	жесткий
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Деловая _____ – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.	
коммуникация	
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Свод наиболее важных положений деятельности организации, определяемых ее миссией и стратегией развития и находящихся выражение в совокупности социальных норм и ценностей, разделяемых большинством работников – это, _____ организации	
	культура
	нравственность
	идеология
	мораль
Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Система норм нравственного поведения и обязанностей людей по отношению друг к другу и обществу в целом – это _____
этика

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Нормы и правила, определяемые правящей группой, элитой, отражающие особенности общественно-экономической формации, системоцентрическую или персоноцентрическую основу общества, – это _____
этика
идеологическая

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ этика — личностная система норм и правил поведения и оценки поступков, формирующаяся в процессе онтогенеза (индивидуального развития) и социализации человека
Индивидуальная

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Культуру межличностных отношений (коммуникаций) в трудовом коллективе определяют
наличие чувства коллективизма, взаимопомощи
социально-психологический климат
наличие и разделение всеми работниками ценностей и убеждений компании
ритмичность и плановость работы предприятия
качество оборудования и инструментов

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Культура работника - совокупность
нравственной культуры
культуры труда
качества оборудования и инструментов
применяемых методов стимулирования

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ рабочих мест — это совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на совершенствование действующих рабочих мест и улучшение их использования
Рационализация

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ труда — совокупность факторов производственной среды, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность человека в процессе труда
Условия

Задание	
Порядковый номер задания	
Тип	4

Вес	4
-----	---

_____ — форма общественного сознания, общественный институт, выполняющий функцию регулирования поведения человека.

Мораль

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Основные задачи деловой коммуникации:

	продуктивное сотрудничество
	стремление к сближению целей
	улучшение партнерских отношений
	оповещение подчиненных о грядущих изменениях
	обеспечение вовлеченности подчиненных в решение задач

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Для рационального стиля ведения переговоров характерны:

	обдумывание взаимовыгодных вариантов
	ведение переговоров независимо от степени доверия
	настаивание на применении объективных критериев
	достижение соглашения при сохранении отношений любой ценой
	применение давления
	требование уступок в качестве условий для продолжения отношений

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	1
Вес	1

Личный состав организации, работающий по найму, - это

	персонал
	администрация
	неформальная группа
	учредители

Управление корпоративной культурой

Тип	Группа
Вес	12

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ — восприятие, основанное на умении и стремлении поставить себя на место другого человека, взглянуть на мир, на ситуацию его глазами, почувствовать его состояние, позицию и учесть это в своем поведении

Эмпатия

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ организация труда — организация труда, основывающаяся на достижениях науки и передовом опыте, систематически внедряемых в трудовую деятельность

Научная

Задание

Порядковый номер задания	
--------------------------	--

Тип	1
Вес	1

Конкретный образ осуществления в моральной практике помыслов и чувств, степень их превращения в повседневную норму поступка - это	
	культура поведения
	культура этического мышления
	этикет
	культура чувств

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Приемы убеждения:	
	беседа
	лекция
	диспут
	доказательство
	внушение

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	3
Вес	3

Установите соответствие между понятиями и их определениями	
культура условий труда	совокупность объективных условий и субъективных факторов, определяющих поведение человека в процессе производственной деятельности
культура этического мышления	способность морального суждения, умение пользоваться этическим знанием, различать добро и зло, применять нравственные нормы к особенностям сложившейся ситуации и т.п.
культура поведения	конкретный образ осуществления в моральной практике помыслов и чувств, степень их превращения в повседневную норму поступка
культура чувств	способность к моральному резонансу, сопереживанию

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ - воздействие на разум, чувства и волю с целью формирования желаемых качеств
Убеждение

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

_____ культура личности - знание общих моральных принципов, способность «переплавлять» их в глубоко прочувствованные убеждения, умение применять нормы поведения, находить адекватную им форму поступка
Нравственная

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Культура этического _____ - способность морального суждения, умение пользоваться этическим знанием, различать добро и зло, применять нравственные нормы к особенностям сложившейся ситуации и т.п.
мышления

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Культура _____ - способность к моральному резонансу, сопереживанию, сочувствию чувств

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	4
Вес	4

Культура _____ - конкретный образ осуществления в моральной практике помыслов и чувств, степень их превращения в повседневную норму поступка поведения

Задание

Порядковый номер задания	
Тип	2
Вес	1

Правила предотвращения конфликтов:	
	признавать и слушать друг друга
	находить общие точки зрения, решения
	критиковать действия, а не личность
	дискутировать честно и открыто
	настаивать на своей власти и исключительности
	перечислять подчиненным их старые ошибки и обиды

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**8.1. Рекомендуемая литература****Основная учебная и научная литература**

1. Взаимодействие бизнеса и власти (GR-менеджмент): теория и практика : учебно-методическое пособие / Я. Я. Кайль, Р. М. Ламзин, В. С. Епинина [и др.] ; под редакцией Я. Я. Кайля. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-9935-0404-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88769.html>
2. Бердников, И. П. PR-коммуникации : практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03207-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83123.html>
3. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>

Дополнительная литература

1. Крупенков, В. В. Государственные и бизнес-коммуникации : учебное пособие / В. В. Крупенков, Н. А. Мамедова, А. Н. Грачев. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 117 с. — ISBN 978-5-374-00564-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10650.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

https://spravochnick.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/delovye_kommunikacii_v_gosudarstvennom_upravlenii/

- https://help-stud.ru/diplom_kommunikacii.php?
- <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=438751&>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении 7 «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.

Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Он-лайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот

Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля

оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org.Base

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.org.Impress

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО OpenOffice.Org Writer

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО Open Office.org Draw

http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;

Современные профессиональные базы данных:

Электронные каталоги и базы данных <https://catalog.unatlib.org.ru/>

Инфоурок. Ведущий образовательный портал <https://infourok.ru/metodicheskie-rekomendacii-organizaciya-volonterskoy-deyatelnosti-2376356.html>

Российский Союз аудиторов - <https://org-rsa.ru/>

Ассоциация российских банков - <https://arb.ru/>

Союз финансистов России - <http://sf-rf.ru/>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний

<http://www.iprbookshop.ru>

<http://gossluzhba.gov.ru/> – федеральный портал государственной службы

<http://www.kremlin.ru/> - официальный сайт Президента Российской Федерации

<http://www.mos.ru/> - официальный сайт Мэра Москвы

Информационно-справочные системы:

- Справочно-правовая система «Гарант»;
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс».