

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емец Валерий Сергеевич  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 28.05.2026 15:13:10  
Уникальный программный ключ:  
f2b8a1573c931f1098cfe699d1debd94fcff35d7

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Рязанский институт (филиал)**

**федерального государственного автономного образовательного учреждения**

**высшего образования**

**«Московский политехнический университет»**

**Рабочая программа дисциплины**

**«Деловые коммуникации»**

Направление подготовки

**09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность образовательной программы

**Информационные системы и технологии в медиаиндустрии**

Квалификация, присваиваемая выпускникам

**Бакалавр**

Форма обучения

**Очная, заочная**

**Год набора -2026**

**Рязань, 2026**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии» и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 19.09.2017 № 929 (далее – ФГОС ВО);

- учебным планом (очной, заочной форм обучения) по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии.

Рабочая программа дисциплины включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (п.7 Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации).

Автор: Т.В. Гончарова, старший преподаватель кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент»

Программа одобрена на заседании кафедры «Информатика и информационные технологии» (протокол № 8 от 25.03.2026).

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

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

— формирование у обучающихся универсальных компетенций, направленных на развитие навыков деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» у обучающегося формируются Универсальные компетенции (УК): УК-4. Содержание указанных компетенций и перечень планируемых результатов обучения по данной дисциплине представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (4)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (5)	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<p><i>Знает:</i> языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), достаточный для установления и развития профессиональных контактов; правила и способы коммуникации в профессиональном взаимодействии.</p> <p><i>Умеет:</i> анализировать систему коммуникационных связей и применять технологию построения эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.</p> <p><i>Владеет:</i> грамматическими и лексическими категориями русского и иностранного(ых) языков, навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)</p>	
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ	<p><i>Знает:</i> принципы построения письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила деловой письменной коммуникации</p> <p><i>Умеет:</i> применять на практике деловую коммуникацию в письменной форме, принципы и особенности делового общения на русском и иностранном языках.</p>	

		<i>Владеет:</i> навыками письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке, навыками использования ИКТ	
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p><i>Знает:</i> принципы построения устного высказывания на русском и иностранном языках; принципы деловой устной коммуникации этические нормы речевой коммуникации; правила и возможности применения ИКТ при осуществлении профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках.</p> <p><i>Умеет:</i> вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета используя различные стратегии; аргументировано отстаивать свои позиции, передавать профессиональную информацию в деловых социальных сетях с использованием современных средств ИКТ.</p> <p><i>Владеет:</i> навыками ведения деловых переговоров</p>	

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав базовой части Блока 1 образовательной программы по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии.

Освоение дисциплины осуществляется: по заочной форме обучения во 2 семестре.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных по русскому языку и литературе в рамках получения среднего общего образования. Также основные знания, необходимые для изучения дисциплины, формируются в процессе практического овладения навыками грамотной речи в различных сферах общения.

*Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен:*

### **Знать:**

- систему современного русского языка на разных его уровнях: фонетическом, лексико-фразеологическом, морфологическом, синтаксическом;
- нормы современного русского литературного языка;
- правила и принципы орфографии и пунктуации;
- приемы и способы наиболее целесообразного использования средств языка в соответствии с содержанием текста, его жанром и назначением.

### **Уметь:**

- проводить фонетический и морфемный анализ слова;
- определять основные способы образования слов;
- определять принадлежность слова к определенной части речи по его грамматическим признакам;
- объяснять зависимость значения, морфемного строения и написания слова;
- определять принадлежность предложения к определенной синтаксической модели по его смыслу и грамматическим признакам;
- проводить синтаксический анализ словосочетания и предложения;
- проводить орфографический анализ слова, предложения;
- проводить пунктуационный анализ предложения;

— применять знания по фонетике, лексике, морфемике, словообразованию, морфологии и синтаксису в практике правописания;

— оценивать речь с точки зрения соблюдения основных норм русского литературного языка;

— понимать и интерпретировать содержание исходного текста.

**Владеть:**

— первоначальными приемами информационной обработки текста;

— навыками оформления письменной речи в соответствии с орфографическими, грамматическими и пунктуационными нормами литературного языка.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

— «Иностранный язык»;

— «Культурология»;

— «Правоведение»;

— «Социология»;

— «Политология»;

— «Философия».

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при изучении курсов гуманитарного цикла.

Таблица 2 – Структурно-логическая схема формирования компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Предшествующие дисциплины</b>	<b>Данная дисциплина</b>	<b>Последующие</b>
УК-4		Деловые коммуникации	«Иностранный язык» «Культурология» «Правоведение» «Социология» «Политология»

### 3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Объем дисциплины в академических часах (для заочной формы обучения)

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоёмкость, час</b>	
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	4	18
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	4	18
<b>лабораторные работы</b>	-	
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	64	36

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час	
	Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	64
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	—	
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий и их трудоемкость указаны для очной формы обучения в таблице 4.

Таблица 4 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)					Вид промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Общение как социально-психологическая категория	8	2	2		4	Устный опрос	
2.	Деловой стиль и его подстили	8	2	2		4	Устный опрос	
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	8	2	2		4	Устный опрос	
4	Деловая беседа как вид делового общения	8	2	2		4	Устный опрос Тест	
5	Служебные совещания как вид делового общения	8	2	2		4	Устный опрос Контрольная работа	
6	Переговоры как вид делового общения	8	2	2		4	Устный опрос	
7	Деловая презентация как вид делового общения	8	2	2		4	Устный опрос	
8	Разговор по телефону в деловом общении	8	2	2		4	Контрольная работа	
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	8	2	2		4	Реферат	
	<b>Форма аттестации</b>							<b>3</b>
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		

Таблица 5 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)					Вид промежуточной аттестации	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Общение как социально-психологическая категория	6,25	0,25				6	Устный опрос	
2.	Деловой стиль и его подстили	8,75	0,25	0,5			8	Устный опрос	
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	7	0,5	0,5			6	Устный опрос	
4	Деловая беседа как вид делового общения	9	0,5	0,5			8	Устный опрос Тест	
5	Служебные совещания как вид делового общения	9	0,5	0,5			8	Устный опрос Контрольная работа	
6	Переговоры как вид делового общения	9	0,5	0,5			8	Устный опрос	
7	Деловая презентация как вид делового общения	7	0,5	0,5			6	Устный опрос	
8	Разговор по телефону в деловом общении	7	0,5	0,5			6	Контрольная работа	
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	9	0,5	0,5			8	Реферат	
	<b>Форма аттестации</b>								<b>3</b>
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>64</b>		

### 3.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Содержание лекционных занятий приведено в таблице 6, содержание практических занятий – в таблице 7.

Таблица 6 – Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	2	3
1.	Общение как социально-психологическая категория	Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

		<p>Основные характеристики коммуникативного делового общения.</p> <p>Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально- психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.</p> <p>Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология</p>
2.	Деловой стиль и его подстили	<p>Специфика официально-делового стиля и его микростилей / подстилей. Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.</p> <p>Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве.</p> <p>Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.</p>
3.	Оформление деловых бумаг различного содержания	<p>Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения.</p> <p>Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо- приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки.</p> <p>Протокол и выписка из протокола</p>
4.	Деловая беседа как вид делового общения	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения.</p> <p>Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументированиевыдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников(закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность.</p> <p>Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.</p> <p>Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы</p>

		влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».
5.	Служебные совещания как вид делового общения	Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа. Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.
6.	Переговоры как вид делового общения	Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.
7.	Деловая презентация как вид делового общения	Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие. Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида. Реклама как вид презентации и ее особенности.
8.	Разговор по телефону в деловом общении	Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.
9.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.

Таблица 67– Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	2	3
1.	Деловой стиль и его подстили	<p>Специфика официально-делового стиля и его микростилей / подстилей. Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.</p> <p>Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве.</p> <p>Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.</p>
2.	Оформление деловых бумаг различного содержания	<p>Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения.</p> <p>Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо- приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки.</p> <p>Протокол и выписка из протокола</p>
3.	Деловая беседа как вид делового общения	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения.</p> <p>Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности.</p> <p>Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.</p> <p>Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода.</p> <p>Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность.</p> <p>Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.</p> <p>Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства.</p> <p>Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».</p>
4.	Служебные совещания как вид делового общения	<p>Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний.</p>

		Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа. Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.
5.	Переговоры как вид делового общения	Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.
6.	Деловая презентация как вид делового общения	Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие. Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида. Реклама как вид презентации и ее особенности.
7.	Разговор по телефону в деловом общении	Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.
8.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.

#### 4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде института (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций (кейс-заданий).

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, , что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее

проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **4.6. Методические указания по подготовке к контрольным мероприятиям**

Текущий контроль осуществляется в виде устных, тестовых опросов по теории, тестирования. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по темам, выносимым на этот опрос.

При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

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

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке института (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

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

##### **Основная литература**

1. Киселёва Н.И., Деловые коммуникации: учебник / Н.И. Киселёва, А.В. Новиков; под ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. – М.: КноРус, 2022. – 280 с. – ISBN 978-5-406-08092-4. – URL: <http://old.book.ru/book/939061>. – Текст: электронный.
2. Федорова А.В., Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие / А.В. Федорова. – М.: КноРус, 2022. – 218 с. – ISBN 978-5-406-06516-7. – URL: <http://old.book.ru/book/939827>. — Текст: электронный.

3. Сенчагов В.К. Экономическая безопасность России. Общий курс: учебник / под ред. В.К. Сенчагова. – 6-е изд. – М.: Лаборатория знаний, 2020. – 818 с. Систем. требования: Adobe Reader XI; экран 10". – ISBN 978-5-00101-840-7. – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/ru/book/ISBN9785001018407.html>

**Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

4. Остапенко, А.А. Русский язык и культура речи: Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / А.А. Остапенко, Н.А. Суворова. — Электрон. дан. — Калининград : БФУ им. И.Канта, 2004. — 39 с. <https://e.lanbook.com/book/13153>

5. Товт, А.М. Практикум по русскому языку и культуре речи (для студентов-нефилологов) [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 168 с. <https://e.lanbook.com/book/51850>

6. Скорикова, Т.П. Практикум по русскому языку и культуре речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2014. — 99 с. <https://e.lanbook.com/book/52544>

7. Ипполитова, Н.А. Русский язык и культура речи: курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Ипполитова, О.Ю. Князева, М.Р. Савова. — Электрон. дан. — Москва : Проспект, 2009. — 344 с. <https://e.lanbook.com/book/56598>

Перечень разделов дисциплины и рекомендуемой литературы (из списка основной и дополнительной литературы) для самостоятельной работы студентов приведены в таблице 8.

Таблица 8 – Учебно-методическое обеспечения самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Литература (ссылка на номер в списке литературы)
1	2	3
1.	Общение как социально-психологическая категория	Основная, Дополнительная 4, 6, 7
2.	Деловой стиль и его подстили	Основная, Дополнительная 4, 6, 7
3.	Оформление деловых бумаг различного содержания	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7
4.	Деловая беседа как вид делового общения	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7
5.	Служебные совещания как вид делового общения	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7
6.	Переговоры как вид делового общения	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7
7.	Деловая презентация как вид делового общения	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7
8.	Разговор по телефону в деловом общении	Основная, Дополнительная 2, 3, 4, 6, 7

**5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] Справочная правовая система. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Рязанского института (филиала) Московского политехнического института [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bibl.rimsou.loc/> - Загл. с экрана.

3. БИЦ Московского политехнического университета [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lib.mospolytech.ru/> - Загл. с экрана.
4. ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/> - Загл. с экрана.
5. Электронно-библиотечная система «Издательства Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lanbook.com/> . - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Юрайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/>- Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система ВООК.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.book.ru/>. - Загл. с экрана.
9. Сайт акции «Тотальный диктант» — [totaldict.ru](http://totaldict.ru)
10. Портал «Русская грамота» — [gramota.ru](http://gramota.ru)

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

### Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине широко используются следующие информационные технологии:

1. Чтение лекций с использованием презентаций.
2. Проведение практических занятий на базе компьютерных классов с использованием ИКТ технологий.
3. Осуществление текущего контроля знаний на базе компьютерных классов с применением ИКТ технологий.

Перечень программного обеспечения, используемого в образовательном процессе:

- ОС Windows 7;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Office 2013;
- Microsoft PowerPoint.

### 6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде института. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: компьютерные классы института; библиотека, имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда института (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории института, так и вне ее. ЭИОС института обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

### **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса**

Специализированные аудитории, используемые при проведении лекционных и практических занятий, оснащены мультимедийными проекторами и комплектом аппаратуры, позволяющей демонстрировать текстовые и графические материалы.

Перечень аудиторий и материально-технические средства, используемые в процессе обучения, представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень аудиторий и оборудования

Аудитория	Вид занятия	Материально-технические средства
-----------	-------------	----------------------------------

Ауд. № 6 , первый корпус (ул. Колхозная, 2а). Аудитория для практических и семинарских занятий Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	Лекционное занятие, практическое занятие	- столы, стулья, классная доска, кафедра для преподавателя
---	---	--

## 7. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС института.

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

Таблица 10 – Паспорт фонда оценочных средств (для заочной формы обучения)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Общение как социально-психологическая категория	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
2	Деловой стиль и его подстили	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
4	Деловая беседа как вид делового общения	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
5	Служебные совещания как вид делового общения	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
6	Переговоры как вид делового общения	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
7	Деловая презентация как вид делового общения	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
8	Разговор по телефону в деловом общении	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	УК-4	Вопросы к зачету, тест, итоговая контрольная работа Реферат

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

Таблица 11 – Показатели и критерии оценивания компетенций

Дескриптор	Показатель оценивания	Форма контроля					
		РГР	КЛ	КР	Т	З	Э

компетенций							
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>— природу, сущность и функции языка, различия между речью и языком, особенности различных видов и типов речи;</li> <li>— основные единицы речевого общения, структуру речевого взаимодействия;</li> <li>— основные нормы современного русского литературного языка;</li> <li>— особенности коммуникативных качеств речи, средства речевой выразительности;</li> <li>— основные формулы речевого этикета;</li> <li>— систему функциональных стилей современного русского литературного языка, сферы функционирования, особенности лексического и синтаксического строя каждого стиля, функциональные и структурно-языковые особенности научных текстов, языковые формулы официальных документов, язык и стиль распорядительных и информационно-справочных документов;</li> <li>— особенности устной публичной речи, основные виды аргументов, способы словесного оформления публичного выступления, приёмы речевой разработки текста выступления;</li> <li>— принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений (УК-4).</li> </ul>			+	+		
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>— вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке;</li> <li>— использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;</li> <li>— представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях;</li> <li>— оформлять основные виды деловых бумаг (УК-4).</li> </ul>			+	+		+
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>— современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения;</li> <li>— навыками коммуникации в профессиональной области;</li> <li>— методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения;</li> <li>— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий (УК-4).</li> </ul>			+	+	+	

### 7.2.1 Этап текущего контроля знаний

### 7.2.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний (зачет) оцениваются:

- зачтено;
- не зачтено.

Таблица 12 - Шкала и критерии оценивания на зачете

Критерии	Оценка	
	«зачтено»	« не зачтено»
Объем	Твердые знания в объеме основных вопросов, в основном правильные решения практических заданий, освоены все компетенции	Нет твердых знаний в объеме основных вопросов, освоены не все компетенции
Системность	Ответы на вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на контроль.	Нет ответов на вопросы учебного материала, вынесенного на контроль.
Осмысленность	Допускает незначительные ошибки при ответах и практических действиях.	Допускает значительные ошибки при ответах и практических действиях.

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

*Текущий контроль* успеваемости осуществляется на практических занятиях: в виде опроса по теоретическому материалу, выполнения упражнений, проверки домашних заданий, в виде тестирования по отдельным темам, проведением контрольных работ по разделам дисциплины. Контрольные работы проводятся на практических занятиях под контролем преподавателя. Варианты работ выдаются каждому студенту индивидуально. При условии защиты студентом выполненных лабораторных работ и удовлетворительного написания контрольной работы студент допускается к сдаче зачета.

Промежуточный контроль осуществляется на зачете в виде письменного ответа на теоретические вопросы и решения практического задания билета и последующей устной беседы с преподавателем.

#### 7.3.1 Типовые контрольные работы

##### Примерный тест:

#### 1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

#### 2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

#### 3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

**4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка**

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

**5. Эффективные коммуникации в организации важны**

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

**6. Деловая коммуникация производна от**

- 1) целей деятельности;
- 2) личных особенностей участников взаимодействия;
- 3) мотивированности субъектов коммуникации;
- 4) общественной позиции граждан

**7. Руководитель сообщил подчинённым режим работы в период карантина.**

**Это пример коммуникации:**

- 1) восходящей;
- 2) нисходящей;
- 3) горизонтальной;
- 4) интерактивной.

**8. Среди вертикальных коммуникаций различают:**

- 1) восходящие и деструктивные;
- 2) восходящие и нисходящие;
- 3) нисходящие и конструктивные;
- 4) восходящие и конструктивные.

**9. Согласно модели коммуникации К. Шеннона-У. Уивера, лицо декодирующее информацию является:**

- 1) отправителем (передатчиком);
- 2) адресатом (получателем);
- 3) директором (управляющим);
- 4) аналитиком.

**10. Правило: всегда выполнять распоряжения, поступающие по нисходящим каналам – это:**

- 1) принцип эффективной коммуникации в малой группе;
- 2) основа любого коммуникативного взаимодействия;
- 3) основа формальных коммуникаций;
- 4) основа невербальной коммуникации.

**Тема 4. Деловые переговоры**

**Вопросы для опроса:**

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации: цель, задачи, особенности организации и проведения.
2. Характеристика ключевых понятий: интерес, схожие и различные интересы, позиция, цель, компромисс, условия достижения соглашения, информационная асимметрия, риски сторон.
3. Стратегии ведения переговоров.

**Примерная кейс-задача:**

**Основная часть - проблема:** Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник,

претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк шелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

**Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

.

Все ли условия соглашения выполняются?

.

Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

**Заключительный этап.** Подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

**Тема 5. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

**Вопросы для опроса:**

1. Раскройте понятие «имидж».
2. Назовите основные слагаемые и свойства имиджа.
3. Назовите техники формирования имиджа, охарактеризуйте одну из них.
4. Обоснуйте необходимость формирования имиджа.
5. Поработайте над созданием «Я»-концепции и речевым имиджем.

**Вопросы для диспута:**

1. Имидж государственного служащего, так ли необходимо его формировать?
2. Может ли имидж одного государственного деятеля изменить мнение о государственной службе как виде деятельности в целом?
3. Как можно трактовать слоган «имидж ничто, жажда всё» применительно к деловому человеку?

**Тема 6. Культура спора и бесконфликтная коммуникация**

**Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте логическую структуру спора.
2. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными? Дайте формулировки этим разновидностям и формам спора.
3. В чем заключается культура и этика спора?
4. Перечислите основные уловки, к которым прибегают в споре полемисты. В чем суть этих уловок?
5. Потренируйтесь в проводимых дискуссиях, спорах на искусство доказательства и опровержения.

### **Вопросы для диспута:**

1. Можно ли говорить об этике спора применительно к современным телевизионным шоу? Зачем участники этих передач стараются перекричать друг друга?
2. Действительно ли важна культура спора, ведь существуют политики, которые даже в предвыборной полемике пренебрегают правилами этики?
3. Конфликт руководителя и подчиненного обязательно приведёт к увольнению? Нужно ли спорить с руководителем, отстаивая своё мнение?

### **Тема 7. Особенности подготовки и проведения выступлений в современном публичном пространстве: радио, телевидение и интернет-коммуникация. Интервью, пресс-конференции и вебинары (онлайн и офлайн формат взаимодействия)**

#### **Вопросы для опроса:**

1. В чём специфика современной коммуникации?
2. Обозначьте отличительные особенности онлайн и офлайн коммуникации.
3. Охарактеризуйте психологические особенности восприятия аудио и видеoinформации в пространстве радио, теле и интернет вещания.
4. Раскройте специфику и целевую установку пресс-конференции.
5. Охарактеризуйте новые возможности цифровой коммуникации в сфере государственной гражданской службы.
6. Раскройте правила обеспечения минимальной психологической защиты от манипуляционного воздействия.

#### **Примерная кейс-задача:**

**Вводная часть:** «Руководитель муниципального образования принимает участие в собрании депутатов муниципального собрания. На повестке дня проблемы капитального ремонта: качество материалов и проведённых работ, ресурсы муниципалитетов, жалобы жителей».

**Основная часть – проблема:** «На мероприятии присутствуют жители муниципального округа: кто-то положительно относится к капитальному ремонту, но жалуется на качество материалов и работ, кто-то требует не трогать их жильё, в котором уже сделан ремонт. Дискуссия имеет острый характер. На собрании присутствуют журналисты, которые сразу же после окончания попросили Вас ответить на несколько вопросов. У Вас есть два варианта действий: ответить на провокационные вопросы сразу или, успокоив участников собрания, пригласить их на беседу позже. Какое решение наиболее оптимально в данной ситуации? Обоснуйте различные способы решения данной задачи».

#### **Ролевая игра к данной кейс-задаче:**

*1 этап.* Один из студентов выступает в роли руководителя муниципального образования, высказывая свою позицию, остальные студенты формулируют своё мнение о его решении.

*2 этап.* Студенты делятся на группы: одна группа формулирует вопросы (жителей, журналистов), вторая группа - помогают руководителю принять решение. Требуется рассмотреть максимальное количество возможных вопросов и ответов на них.

*Заключительный этап.* Всеобщее обсуждение адекватности выбранных вариантов решения данного кейса.

### **Тема 8. Этика деловой коммуникации**

#### **Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте основные принципы делового поведения.
2. Каковы основные проблемы этики деловых отношений в России.
3. Охарактеризуйте основные принципы макро- и микроэтики.
4. В чём сущность служебной этики руководителя?
5. Что такое корпоративная этика?
6. Опишите основные правила адекватной критики в деловой коммуникации.
7. В чём сущность служебной этики и культуры служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления?

8. Раскройте понятие конфликт интересов на государственной гражданской службе и механизмы его урегулирования.

**Примерный тест:**

**1. Имидж это:**

- 1) упрощенный образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей
- 2) представление индивида о себе, сопряженное с его отношением к себе или к отдельным своим качествам
- 3) целостный образ, общее впечатление, которое производит человек на окружающих
- 4) стиль речи или поведения человека
- 5) схематизированное, эмоционально окрашенное представление о человеке окружающих

**2. Те, относительно кого складывается имидж, это:**

- 1) Реципиенты
- 2) Отправители
- 3) Носители имиджа
- 4) Получатели
- 5) Индукторы

**3. Установите соответствие:**

1) Когда одна из сторон дискуссии стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным, путём, то мы можем сделать вывод о:

- авторитарном характере спора;
- демагогическом характере спора;
- софическом характере спора.

2) Когда одна из сторон дискуссии, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим, то мы можем сделать вывод о:

- авторитарном характере спора;
- демагогическом характере спора;
- софическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не ради истины, а для того чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные цели, то мы можем сделать вывод о:

- авторитарном характере спора;
- демагогическом характере спора;
- софическом характере спора.

**4. Установите соответствие:**

1) Когда одна из сторон дискуссии ведёт спор не только ради истины, но ради своих практических целей, которые скрыты от собеседника, то мы можем сделать вывод о:

- критикующему характере спора;
- эвристическом характере спора;
- прагматическом характере спора.

2) Когда одна из сторон дискуссии, настаивая на своём подходе к решению проблемы с использованием методов убеждения, интуиции и здравого смысла постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, то мы можем сделать вывод о:

- критикующему характере спора;
- эвристическом характере спора;
- прагматическом характере спора.

3) Когда одна из сторон дискуссии акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах в позиции своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить своё решение, то мы можем сделать вывод о

- критикующему характере спора;
- эвристическом характере спора;

-прагматическом характере спора.

### **5. Осуществите соответствие видов спора и их характеристик**

1) В этом виде спора значимость тезиса определяется его востребованностью обеими сторонами коммуникации, где противники практически всегда равны друг другу и выступают за действенность, чистоту и безукоризненность аргументации:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

2) Этот вид спора может иметь бескорыстный характер, поскольку существует необходимость убеждение противника в наиболее значимой для самого себя позиции, а может быть направлен на достижение какой-либо цели, обусловленной полезностью:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

3) В этом споре применяется весь арсенал доступных средств убеждения в том числе провокационного характера, позволяя коммуникантам проявить всё своё ораторское мастерство, где равный статус противников не является обязательным:

- спор ради победы;
- спор ради истины;
- спор ради убеждения.

### **6. Осуществите соответствие**

1) Стратегия спора, нацеленная на победу независимо от способов её достижения, носит название:

- конструктивная;
- претенциозная;
- конфликтная.

2) Стратегия спора, выводящая на первый план предмет дискуссии и способствующая изложению участниками своих доводов в корректном ключе носит название:

- конструктивная;
- претенциозная;
- конфликтная.

### **7. Вопросы "У Вас действительно достаточно средств, чтобы воспользоваться моим предложением?", "Может показать Вам что-то подешевле?" носят характер**

- 1) провокационный;
- 2) подтверждённый;
- 3) риторический;
- 4) однополюсный.
- 5) альтернативный.

### **8. Создание побочных эффектов, в том числе видимости стремления к сотрудничеству, это функция деловых переговоров**

- 1) контролирующая;
- 2) пропагандистская;
- 3) маскировочная;
- 4) информационная;
- 5) коммуникативная.

### **9. Постепенное подведение партнёра к полному согласию с вами путём получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях, называется методом**

- 1) двусторонней аргументации;
- 2) Саями
- 3) перелицовки
- 4) интервью

### **10. Постепенное подведение партнёра к противоположным выводам путём поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним называется методом**

- 1) двусторонней аргументации
- 2) Саями
- 3) перелицовки
- 4) интервью

#### **Темы эссе**

- 1) Роль коммуникации в Вашей жизни.
- 2) Раскройте Ваше видение соотношения понятий «общение» и «коммуникация».
- 3) Выразите личное отношение к электронным возможностям коммуникации: опишите их плюсы и минусы.
- 4) В чём Вы видите коммуникативную компетентность государственного гражданского служащего?
- 5) Чего больше в искусстве коммуникации: врождённых способностей или приобретённых навыков?
- 6) Есть ли у Вас опыт межкультурной коммуникации? Опишите основные проблемы, с которыми Вы столкнулись и способы их решения.

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

Для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики преподавания рекомендуется проводить текущий контроль на всех видах учебных занятий путем выборочного или фронтального опроса.

На практических занятиях рекомендуется применять различные формы и методы контроля: устный опрос, фронтальный контроль как теоретических знаний путем проведения собеседований, так и умений и навыков путем наблюдения за выполнением заданий самостоятельной работы.

Текущий и промежуточный контроль по изучаемой дисциплине осуществляется преподавателями согласно кафедральной системе рейтинговой оценки качества освоения дисциплины.

Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения со студентом. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: нравственный, дисциплинирующий (систематизация материала при ответе), дидактический (лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованное собеседование, может стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

#### **Контроль знаний осуществляется по следующим направлениям.**

Входной контроль знаний студента

Входной контроль знаний студента осуществляется по программе ЕГЭ.

Цель контроля: выявить наиболее слабо подготовленных студентов.

Рекомендации: студентам выдать темы, которые необходимо им проработать для дальнейшего успешного изучения дисциплины.

Текущий контроль знаний студента

Текущий контроль знаний студента осуществляется по вопросам, составленным преподавателем по прошедшим темам.

Цель контроля: проверка усвоения рассмотренных тем студентом. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины студенческих достижений и успешности усвоения ими учебной программы на данный момент времени.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплина. Подобный контроль помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях - даже формирование определенных профессиональных компетенций.

### **Шкала оценивания тестов**

(за правильный ответ дается 1 балл)

«незачет» – 60% и менее «зачет» – 61-100%

## **Методические рекомендации по проведению зачета**

### **1. Цель проведения**

Основной целью проведения элементов промежуточной аттестации является определение степени достижения целей по учебной дисциплине или ее разделам. Осуществляется это проверкой и оценкой уровня теоретических знаний, полученных студентами, умения применять их к решению практических задач, степени овладения студентами практическими навыками и умениями в объеме требований рабочей программы по дисциплине, а также их умение самостоятельно работать с учебной литературой.

### **2. Форма проведения**

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине в соответствии с учебным графиком, является зачет. Зачет проводится в объеме рабочей программы в устной форме. Билеты должны иметь две части - теоретическую и практическую. Информация о структуре билетов доводится студентам заблаговременно.

### **3. Метод проведения**

Зачет проводится по билетам, в форме собеседования или тестирования.

По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля. При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы и проблемы, выполняться упражнения.

### **4. Критерии допуска студентов к зачету**

В соответствии с требованиями руководящих документов и согласно Положению о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов института, к экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы.

### **5. Организационные мероприятия**

#### **5.1. Назначение преподавателя, принимающего зачет**

Зачет принимается лицами, которые читали лекции по данной дисциплине, Решением заведующего кафедрой определяются помощники основному экзаменатору из числа преподавателей, ведущих в данной группе практические занятия, а если лекции по разделам учебной дисциплины читались несколькими преподавателями, то определяется состав комиссии для приема экзамена. Студентам при этом оценка выставляется методом потока.

5.2. Конкретизация условий, при которых студенты освобождаются от сдачи зачета (основа — результаты рейтинговой оценки текущего контроля).

По представлению преподавателя, ведущего занятия в учебной группе, заведующий кафедрой может освободить студентов от сдачи зачета. От зачета освобождаются студенты, показавших отличные и хорошие знания по результатам рейтинговой оценки текущего контроля.

#### **6. Методические указания экзаменатору**

6.1. Конкретизируется работа преподавателей в предэкзаменационный период и в период непосредственной подготовки обучающихся к зачету.

Во время подготовки к зачету возможны индивидуальные консультации.

При проведении консультаций рекомендуется:

дать организационные указания о порядке работы при подготовке к зачету, рекомендации по лучшему усвоению и приведению в стройную систему изученного материала дисциплины;

ответить на непонятные, слабо усвоенные вопросы;

дать ответы на вопросы, возникшие в процессе изучения дисциплины и выходящие за рамки учебной программы, «раздвинуть границы»;

помочь привести в стройную систему знания обучаемых.

Для этого необходимо:

уточнить учебный материал заключительной лекции. На ней целесообразно указать наиболее сложные и трудноусвояемые места курса, обратив внимание на так называемые подводные камни, выявленные на предыдущих экзаменах.

определить занятие, на котором заблаговременно довести организационные указания по подготовке к зачету;

Рекомендуется использовать при проведении консультаций опросно-ответную форму проведения. Целесообразно, чтобы обучаемые сами задавали вопросы. По характеру и формулировке вопросов преподаватель может судить об уровне и глубине подготовки обучаемых.

6.2. Уточняются организационные мероприятия и методические приемы при проведении зачета.

Количество одновременно находящихся экзаменуемых в аудитории. В аудитории, где принимается зачет, может одновременно находиться студентов из расчета не более десяти на одного преподавателя.

Время, отведенное на подготовку ответа по билету, не должно превышать: для экзамена – 20 минут. По истечению данного времени после получения билета (вопроса) студент должен быть готов к ответу.

Организация практической части зачета. Практическая часть зачета организуется так, чтобы обеспечивалась возможность проверить умение студентов применять теоретические знания при решении практических заданий. Она проводится путем постановки экзаменуемым отдельных задач, упражнений, заданий, требующих практических действий по решению заданий. Каждый студент выполняет задание самостоятельно путем производства расчетов, решения задач, работы с документами и др. При выполнении заданий студент отвечает на дополнительные вопросы, которые может ставить экзаменатор.

Действия преподавателя на зачете.

Студенту на зачете разрешается брать один билет.

Во время испытания промежуточной аттестации студенты могут пользоваться рабочими программами учебных дисциплин, а также справочниками и прочими источниками информации, перечень которых устанавливается преподавателем.

Использование материалов, не предусмотренных указанным перечнем, а также попытка общения с другими студентами или иными лицами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированное преподавателем перемещение по аудитории и т.п. не разрешается и являются основанием для удаления студента из аудитории.

Задача преподавателя на зачете заключается в том, чтобы внимательно заслушать студента, проконтролировать решение практических заданий, предоставить ему возможность полностью изложить ответ. Заслушав ответ и анализируя методы решений практических заданий, преподаватель постоянно оценивает насколько полно, системно и осмысленно осуществляется ответ, решается практическое задание.

В тех случаях, когда ответы на вопросы или практические действия были недостаточно полными или допущены ошибки, преподаватель после ответов студентом на все вопросы задает дополнительные вопросы с целью уточнения уровня освоения дисциплины. Содержание индивидуальных вопросов не должно выходить за рамки рабочей программы. Если студент затрудняется сразу ответить на дополнительный вопрос, он должен спросить разрешения предоставить ему время на подготовку и после подготовки отвечает на него.

## **8. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной

информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

### **Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

По дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.