

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.08.2023 08:25:07
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
международной экономики,
лидерства и менеджмента

_____/А.А. Панарин/

«26» января 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень магистратуры)

Направленность/профиль:

Государственное и муниципальное регулирование
хозяйственных субъектов и предпринимательств»

Форма обучения очная, заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении». Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), направленность (профиль): «Государственное и муниципальное регулирование хозяйственных субъектов и предпринимательства» / А.А. Шестемиров – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова – 31 с.

Рабочая программа «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 38.04.04 по направлению подготовки Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1000, профессионального стандарта «Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2020 № 431н (зарегистрировано в Минюсте РФ 17 августа 2020 г. Регистрационный № 59295), согласована и рекомендована к утверждению:

Разработчики:

К.э.н. А.А. Шестемиров

Ответственный рецензент:

Рогоуленко Т.М. Профессор кафедры бухгалтерского учета, аудита и налогообложения, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», доктор экономических наук, профессор

(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и предпринимательства 26.01.2023г., протокол №4

Заведующий кафедрой _____ / _____ /к.э.н. А.А. Шестемиров/
(подпись)

Согласовано от Библиотеки _____ /О.Е. Степкина/
(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является формирование у студентов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;
- развитие способности осуществлять деловое общение, освоение практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, деловой переписки, поддержания электронных коммуникаций;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения с иностранными фирмами;
- развитие способности эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» направлен на формирование следующих компетенций, которые позволят усваивать теоретический материал учебной дисциплины и реализовывать практические задачи (таблица 1) и достигать планируемые результаты обучения по дисциплине:

Таблица 1

Компетентностная карта дисциплины

Категория (группа) компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
Коммуникация	УК-4.	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.3. Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

РАЗДЕЛ 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений блока

ФТД «Факультативные дисциплины» основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры).

**РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ
(ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)**

Таблица 2

Трудоёмкость дисциплины и виды учебной нагрузки на очной форме обучения

З.е.	Всего часов	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа				
				Лабораторные	Практические/семинарские		
3 семестр							
2	72	12		12		46	2, зачет
Всего по дисциплине							
2	72	12		12		46	2, зачет

Таблица 3

Трудоёмкость дисциплины и виды учебной нагрузки на заочной форме обучения

З.е.	Всего часов	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа				
				Лабораторные	Практические/семинарские		
3 семестр							
2	72	6		6		56	4, зачет
Всего по дисциплине							
2	72	6		6		56	4, зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам\темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля

Таблица 4

Очная форма обучения

Темы/разделы (модули)	Контактная работа				Часы СР на подготовку кур.р.	Иная СР	Контроль	Всего часов
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Контактная работа по кур.р.				
		Лаб.р	Прак.					
			/сем.					

Тема 1 Общение и коммуникация, их виды и формы. Деловые коммуникации в карьере и жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения	2		2			7		11
Тема 2 Этические нормы в деловых коммуникациях. Деловой этикет и протокол	2		2			7		11
Тема 3 Методы и средства деловой коммуникации	2		2			7		11
Тема 4 Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации	2		2			7		11
Тема 5 Конфликты в деловых коммуникациях	2		2			7		11
Тема 6 Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	2		2			7		11
Тема 7 Культура оформления документов в деловом общении	1		1			4		6
Зачет							2	2
Всего часов	12		12			46	2	72

Таблица 5

заочная форма обучения

Темы/разделы (модули)	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.р.	Иная СР	Контроль	Всего часов	
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа						Контактная работа по кур.р.
		Лаб.р	Прак. /сем.					
Тема 1 Общение и коммуникация, их виды и формы. Деловые коммуникации в карьере и	2				8		10	

жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения								
Тема 2 Этические нормы в деловых коммуникациях. Де- ловой этикет и протокол			2			8		10
Тема 3 Методы и средства деловой коммуникации	2					8		10
Тема 4 Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации			2			8		10
Тема 5 Конфликты в деловых коммуника- циях	2					8		10
Тема 6 Имиджелогия как наука о повыше- нии эффективности общения			1			8		9
Тема 7 Культура оформления доку- ментов в деловом общении			1			8		9
Зачет							4	4
Всего часов	6		6			56	4	72

Таблица 6

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дис- циплины	Содержание раздела дисциплины
1.	Общение и комму- никация, их виды и формы. Деловые коммуни- кации в карьере и жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения	Сущность и виды коммуникации. Вербальная и невербальная ком- муникация как формы общения. Способы общения с «закрытой» личностью. Общение с «трудным» руководителем. Модели коммуникативного процесса, его компо- ненты. Коммуникативное намерение. Сущность деловой коммуни- кации. Причины, затрудняющие передачу информации в деловой коммуникации. Обратная связь в деловой коммуникации. Слуша- ние в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания).
2.	Этические нормы в деловых коммуникациях. Де- ловой этикет и протокол	Этика делового общения и ее особенности. Этика делового обще- ния в бизнесе и экономике. Корпоративная этика. Этика руководи- теля. Этика служебных взаимоотношений. Философия организации как форма внутрифирменной морали. Деловая российская этика. Особенности деловой этики в разных странах мира.

		Этика делового общения в отраслях экономики
3.	Методы и средства деловой коммуникации	Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Организация публичного выступления. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания. Подготовка и проведение делового совещания. Контроль исполнения решений совещаний. Роль информации в современном мире. Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Электронные сообщения. Специфика делового взаимодействия в интернете. Участие в веб-форумах; создание и поддержание веб-сайта; Интернет-рассылка. Принципы деловой коммуникации посредством электронной почты. Правила деловой переписки мессенджерах и соцсетях. Вебинар как форма деловой коммуникации и ее особенности. Цифровой этикет. Правила деловой переписки мессенджерах и соцсетях. Digital-этикет.
4.	Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации	Основы принципы ведения переговоров. Искусство управления людьми. Способы воздействия в деловой коммуникации. Методы убеждения. Логические правила аргументации. Психологические приемы влияния на партнера. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Приемы защиты от манипулятивного воздействия
5.	Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие конфликта. Функции конфликта в деловых коммуникациях. Причины конфликтов. Структура конфликта и его динамика. Внутриличностный, межличностный конфликт. Конфликт личность – группа. Особенности поведения людей в конфликтной ситуации. Основные правила и приемы разрешения конфликта
6.	Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	Вербальный и невербальный имидж делового человека. Требования к речи и манерам поведения в деловом общении. Основные принципы формирования делового имиджа. Психологические особенности самопрезентации. Формирование «Я-концепции» и ее особенности
7.	Культура оформления документов в деловом общении	Технология работы над такими видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность. Другая деловая документация

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ для очной и заочной форм обучения

Тема1 Общение и коммуникация, их виды и формы. Деловые коммуникации в карьере и жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Какие основные функции выполняет межличностное общение?
2. Назовите типичные ошибки восприятия в межличностном общении.
3. В чем состоит специфика невербального общения?
4. Укажите основные каналы невербальной коммуникации.
5. Какие коммуникативные барьеры существуют в межличностном общении?
6. Укажите основные способы преодоления барьеров коммуникации
7. Сформулируйте правило эффективного слушания
8. В чем состоит специфика деловой коммуникации в отличие от других форм общения?

Основная литература

1. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
2. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
3. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

4. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
5. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Тема 2 Этические нормы в деловых коммуникациях. Деловой этикет и протокол

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Сформулируйте основные принципы этики руководителя.
2. Какие виды профессиональной этики Вы знаете?
3. Перечислите основные черты российского менталитета и деловой российской этики.
4. Почему необходима корпоративная этика? Какими факторами она определяется?
5. Какие основные принципы служебных взаимоотношений?
6. Какими факторами определяются различия деловой коммуникации разных стран?
7. Назовите основные правила делового этикета

Основная литература

6. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
7. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
8. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

9. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>

10. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Тема 3 Методы и средства деловой коммуникации

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Назовите основные принципы речевого этикета
2. Перечислите основные виды делового совещания и порядок его проведения
3. В чем состоят особенности деловой дискуссии?
4. Как осуществляется контроль за исполнением решений, принятых на деловом совещании?
5. Расскажите о психологических и этических особенностях публичного выступления
6. Сформулируйте правила телефонных переговоров
7. Назовите основные правила деловой переписки?
8. В чем состоит специфика делового взаимодействия в интернет-пространстве?

Основная литература

11. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
12. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
13. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

14. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
15. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Тема 4 Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Назовите основные принципы ведения деловых переговоров
2. Перечислите логические правила аргументации в деловых переговорах
3. В чем заключается подготовка к деловым переговорам? Каковы основные задачи подготовки?
4. В чем состоит сущность приема «торг» на деловых переговорах?
5. Каковы психологические особенности заключения сделки? (уловки при заключении сделки)
6. Назовите основные приемы активного слушания в деловых переговорах
7. Дайте характеристику основных стратегий в переговорном процессе
8. В чем состоит сущность манипуляции как формы воздействия?

9. Назовите основные психологические приемы влияния на партнера
10. Какие манипулятивные роли в своей теории выделял Э. Берн?
11. В чем состоит принципиальное различие прямого воздействия от манипуляции?
12. Какие манипулятивные приемы применяются в процессе деловых переговорах?
13. Перечислите основные формы защиты от манипулятивного воздействия

Основная литература

16. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
17. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
18. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

19. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
20. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Тема 5 Конфликты в деловых коммуникациях

Цель: изучить природу межличностных конфликтов, причины возникновения, стратегии поведения и способы их разрешения; выявить специфику трудовых, организационных, инновационных конфликтов в организации

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Назовите основные виды конфликтов по сферам проявления
2. В чем состоит принципиальное различие конфликтов с реалистичным и нереалистичным предметом?
3. В чем состоит особенность внутриличностного, межличностного, межгруппового конфликтов?
4. Назовите типы внутриличностных конфликтов в теории К. Левина
5. Перечислите основные стадии конфликта
6. Какие существуют основные стратегии поведения в конфликте?
7. Назовите основные причины трудовых конфликтов
8. Является ли компромисс способом разрешения конфликтов?
9. В чем психологическая особенность конфликта «личность-группа»?
10. В чем состоят конструктивные и деструктивные функции конфликтов?
11. Назовите основные способы возникновения конфликтов по В. Шейнову
12. Каковы основные способы разрешения межличностных конфликтов в деловой сфере?
13. Укажите позитивные и негативные последствия межличностных конфликтов

Основная литература

21. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст :

- электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
22. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
23. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

24. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
25. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Тема 6 Имиджология как наука о повышении эффективности общения

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Что такое процесс формирования имиджа?
2. Назовите основные типы имиджа
3. В чем состоит практический смысл самопрезентации?
4. Каковы теоретические основы имиджирования?
5. Что такое «Я-концепция»?
6. Чем помогает личности работа над «Я-концепцией»?
7. Какое место в имиджологии занимает фейсбилдинг?

Основная литература

26. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
27. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
28. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

29. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
30. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8.

Тема 7 Культура оформления документов в деловом общении

Задания (вопросы) для подготовки:

1. В чем состоит суть приема унификации языка служебных документов?
2. Каковы особенности языка и стиля распорядительных документов?
3. Каковы особенности языка и стиля инструктивно-методических документов?
4. Назовите основные правила оформления деловых документов?
5. Каковы правила оформления протокола, справки, служебной записки?
6. Раскройте смысл понятия «речевой этикет» в документе

Основная литература

31. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (
32. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>
33. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная литература

34. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>
35. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

РАЗДЕЛ 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В целях реализации компетентностного подхода в учебном процессе дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. При освоении дисциплины предусмотрено чтение лекций с применением презентаций в PowerPoint. Предусмотрено также выполнение эссе на заданную тему, выдача заданий для выполнения домашних работ, проведение компьютерного тестирования.

Обсуждение проблем, выносимых на семинарские занятия, происходит не столько в традиционной форме контроля текущих знаний, сколько в форме дискуссий, сориентированных на творческое осмысление обучающимися наиболее сложных вопросов в ходе обобщения ими современной практики мировой (в том числе и российской) экономической науки.

Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных практических занятиях

Таблица 5

Очная форма обучения

Наименование модулей, тем	Используемые образовательные технологии	Часы
---------------------------	---	------

<p>Тема 5 Конфликты в деловой коммуникации</p>	<p>В ходе изложения материала преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем. Студентам предлагается коротко обсудить предложенные проблемные ситуации; затем преподавателем дается краткий анализ, делаются выводы.</p> <p>Например: Проблемная ситуация 1</p> <p>1. В сложившийся коллектив со своими традициями приходит новый руководитель. Каким образом он должен разрешать возникающие конфликты? Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> •1. вести работу, не обращая внимания на споры, конфликты, воздействуя, таким образом, положительно на подчиненных; •2. попытаться разубедить, привлечь на свою сторону тех, кто выступает против или не соглашается с нововведениями, хочет работать по-старому; <p>3. опираясь на актив, общественные и административные организации, поручить им разрешать возникающие споры, разногласия и конфликты (студентам предлагается обосновать свое решение)</p> <p>Проблемная ситуация 2</p> <p>1. В новом коллективе вы столкнулись с такой ситуацией: ваш подчиненный игнорирует указания или делает все по-своему. Каковы ваши действия? Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> •1. считаете необходимым сразу применить административные меры наказания; •2. выжидаете, оценивая характер его действий; •3. вызываете на откровенный разговор, стараясь найти контакт расположить подчиненного к благоприятному деловому общению; •4. воздействуете на подчиненного через общественное мнение, актив, старших и авторитетных товарищей; •5. осмысливаете свое поведение, анализируя, нет ли в нем ошибок, а затем выясняете, прав или не прав подчиненный. <p>(студентам предлагается обосновать свое решение)</p>	<p>2</p>
<p>Тема 4 Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации</p>	<p>Семинар в форме деловой игры способствует развитию интереса студентов к изучаемому материалу; позволяет использовать групповые формы работы</p> <p>Деловая игра: «Открытие производства»</p> <p>Цель игры: приобрести навык ведения деловых переговоров.</p> <p>Задача участников – отстаивая свои позиции, не забывая о мнении партнеров по переговорам (оппонентам), прийти к взаимному соглашению.</p> <p>Регламент игры: ведущие оглашают правила игры, участники методом жеребьевки делятся на группы — 10 мин.</p> <p>Обдумывание стратегии и ее обсуждение внутри группы — 25 мин.</p> <p>Выступление представителя от каждой группы (краткое изложение стратегии), его ответы на возникшие вопросы — 10 мин.</p> <p>Ведение переговоров (дискуссия) — 30 мин.</p> <p>Подведение итогов игры — 5 мин.</p> <p>Общее время — 80 мин.</p> <p>критерии оценки участников игры: оценки выставляют авторы (организаторы) игры, опираясь на собственные наблюдения, сделанные непосредственно в процессе игры.</p> <p>Администрация города Вы являетесь жителями небольшого провинциального городка. В городе все тихо, спокойно. Прекрасная природа, чистый воздух, прозрачная вода, т. е. экологично.</p>	<p>2</p>

гия по всем показателям на высшем уровне. Вы на жизнь не жалуетесь: народ в основном занят на молочном комбинате, кормите сами себя, продаете свою продукцию в соседние города, где она пользуется большим спросом как наиболее экологически чистая и относительно не дорогая. Прогресс сильно Вас не затронул, преступность не беспокоит, Вы живете спокойной размеренной жизнью. Однажды в ваш город приезжают богатые промышленники и банкиры. Они предлагают построить на месте молочного комбината полиграфическое предприятие. Вы готовы согласиться, так как лично вам это принесет огромные доходы (отчисления в городской бюджет и в ваш карман). Но, с другой стороны, Вы думаете и о населении города: во-первых полиграфический комбинат — это экологически вредное производство (ухудшение экологической обстановки отрицательно скажется на качестве производимой вами сельскохозяйственной продукции); во-вторых, часть населения будет занята на полиграфическом комбинате, что сократит объем выпускаемой сельскохозяйственной продукции, производство молочной продукции будет приостановлено. Вы не знаете, как отреагирует народ на ваше согласие на строительство. Вы боитесь так же общества по охране окружающей среды. Вы знаете, его реакция будет однозначной. Это неминуемая оппозиция, которая может вылиться в бурные акции протеста. Вы находитесь на распутье: деньги или спокойствие в городе?

Ваша задача — принять решение в процессе переговоров. При обсуждении проблемы внутри группы Вы должны ориентироваться на решение масс. Если массы согласятся на строительство, то Вы должны придумать, как умиротворить общество по защите окружающей среды. Продумайте так же свою стратегию на случай, если массы ответят отказом на предложение о строительстве комбината.

Промышленники и банкиры

Вы приехали в небольшой красивый город, чтобы построить полиграфический комбинат на месте молочного комбината. В городе все тихо, спокойно. Прекрасная природа, чистый воздух, прозрачная вода, т. е. экология по всем показателям на высшем уровне. Люди на жизнь не жалуются: народ в основном занят на молочном комбинате, кормят сами себя, продают свою продукцию в соседние города, где она пользуется большим спросом как наиболее экологически чистая и относительно не дорогая. Прогресс сильно их не затронул, преступность не беспокоит, они живут спокойной размеренной жизнью. На строительство комбината у Вас есть ряд причин:

1. Строительство данного комбината именно в этом городе обойдется вам гораздо дешевле, чем в других городах.
2. Вы рассчитываете на дешевую рабочую силу, а также низкую текучесть кадров.
3. Продукция, планируемая к выпуску на данном предприятии, будет гораздо дешевле (из-за снижения затрат на рекламу, строительство и рабочую силу) и качественнее (новая техника), чем на других аналогичных комбинатах, т. е. конкурентоспособнее.
4. Комбинат должен принести вам огромные прибыли. Ваша задача — убедить городскую управу дать согласие на строительство (придумайте, какие условия Вы им сможете предло-

жить). Для этого надо установить контакт с массами и добиться их согласия, но само главное и самое трудное — достигнуть соглашения с обществом защиты окружающей среды: ведь строительство и эксплуатация полиграфического комбината таких размеров нанесут ущерб экологии данного города.

Массы. Вы являетесь жителями небольшого провинциального городка. В городе все тихо, спокойно. Прекрасная природа, чистый воздух, прозрачная вода, т. е. экология по всем показателям на высшем уровне. Вы на жизнь не жалуетесь: народ в основном занят на молочном комбинате, кормите сами себя, продаете свою продукцию в соседние города, где она пользуется большим спросом как наиболее экологически чистая и относительно не дорогая. Прогресс сильно Вас не затронул, преступность не беспокоит, Вы живете спокойной размеренной жизнью. Однажды в ваш город приезжают богатые промышленники и банкиры. Они предлагают построить на месте молочного комбината полиграфическое предприятие.

Ваша задача – сказать да или нет строительству комбината в зависимости от того, хотите ли Вы менять свою жизнь или нет. Строительство полиграфического комбината даст большое количество рабочих мест, а также множество социальных преимуществ для работников комбината (отдых, социальное и медицинское страхование...) Но помните, полиграфический комбинат полностью перевернет вашу жизнь (уже не будет того уюта и спокойствия, как в прежние времена), а также резко ухудшит экологическую обстановку в вашем городе.

Прежде чем ответить взвесьте все за и против. От вашего решения зависит решение городской управы и ход переговоров. Не забывайте о вреде, который может принести строительство полиграфического комбината (не обязательно отравление атмосферы вредными веществами, это может быть: вырубка лесов, сокращение площади пастбищ и пахотных земель), а также Вы лишитесь молочного комбината.

Общество по охране окружающей среды. Вы всегда присутствуете при каком-либо строительстве, так как именно Вы даете разрешение на рубку деревьев и т. д. В данной ситуации Вы точно знаете, что этот гигантский полиграфический комбинат принесет вред экологии вашего города. Ваша задача — добиться от чиновников отказа от строительства комбината, если массы согласятся на строительство, постарайтесь переубедить их и склонить на свою сторону. Вы можете использовать любые методы, кроме тех, которые противоречат законодательству. Вы должны постараться убедить всех в своей правоте словами, а не прямыми угрозами демонстрацией и акцией протеста. Хотя, если Вы окажетесь в трудном положении, то совершенно спокойно можете воспользоваться и этими методами.

Практикум

Задание 1

Письменно ответить на вопросы:

1. Используя линейную модель коммуникации Гарольда Лассуэлла определите в видеорекламе любой известной компании

- Кто сообщает?
- Что сообщает?

- По какому каналу?
- Кому сообщает?
- С каким эффектом?

Например: Компания Кока – кола, сообщает что скоро новый год и рождество, по каналу ТВ, сообщает различным семьям, эффект – покупка.

Задание 2

Используя структуру коммуникации по модели Шеннона-Уивера, привести пример, в котором выделить источник информации, передатчик, канал, сигнал, приемник и шумы.

Например: Молоко «Простоквашино» ультрапастеризованное 0,9 л на полке в магазине «Дикси». Источник сигнала является производитель Группа компаний Danone, передатчик — это упаковка (форма - тетра пак, вес – 0,9 л, цве – бело - синий, цена – 70 руб). Канал — полка в холодильнике магазина «Дикси». Сигнал — комплексный образ товара в момент контакта. Приемник - глаза покупателя. Шумы – нечеткий штамп даты изготовления, мелкий шрифт состава, испорченная упаковка

Задание 3

Используя модель коммуникации М.Х. Мескона, Альберта М., Хедоури Ф. раскодируйте закодированный сигнал в рекламе Nike, Mercedes-Benz, Фруктовый сад.

Пример ответа: Закодированный сигнал Pepsi-Кола: Лимонад Pepsi-Кола пьют молодые, энергичные, спортивные и популярные люди. Вот и Месси тоже его пьет. Будь как Месси. Лимонад Pepsi = молодость, энергия, спорт.



Задание 4

Приведите примеры 5-8 барьеров в межкультурных коммуникациях по группам

- стереотипы и предрассудки в отношении тех или иных народов;
- ошибочные интерпретации невербальных действий.

РАЗДЕЛ 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наряду с чтением лекций и проведением семинарских занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, важные для успешной подготовки и защиты выпускной квалификационной работы обучающегося. Формы самостоятельной работы могут быть разнообразными. Самостоятельная

работа обучающихся включает: изучение законов Российской Федерации; оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование, написание эссе.

Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Таблица 6

Самостоятельная работа обучающихся

Наименование разделов/ тем	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
Общение и коммуникация, их виды и формы. Деловые коммуникации в карьере и жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит специфика когнитивного общения? (Приведите примеры) 2. В чем заключается перцептивная сторона общения? 3. В чем состоит специфика невербального общения? 4. Что относится к основным элементам акустической невербальной системы? 5. Какие коммуникативные барьеры существуют в межличностном общении? 6. Какие основные функции выполняет невербальная коммуникация? 7. В чем состоит специфика деловой коммуникации в отличие от других форм общения?
Этические нормы в деловых коммуникациях. Деловой этикет и протокол	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что представляет собой этика руководителя? 2. Какие виды профессиональной этики Вы знаете? 3. Какие основополагающие принципы управленческой этики Вы знаете? 4. Что такое корпоративная этика? Какими факторами она определяется? 5. Какие основные принципы служебных взаимоотношений? 6. Какие культурные различия деловой коммуникации существуют в разных странах? 7. Какую роль играет деловой этикет в межличностном взаимодействии?
Методы и средства деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие виды деловых совещаний Вы знаете? 2. В чем состоит особенность оперативного совещания? 3. В чем состоит принципиальное различие инструктивных и оперативных совещаний? 4. В чем состоят особенности деловой дискуссии? 5. Как осуществляется контроль за исполнением решений, принятых на деловом совещании? 6. Назовите основные правила деловой переписки? 7. В чем состоит специфика делового взаимодействия в интернет-пространстве?

Наименование разделов/ тем	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие основные принципы ведения деловых переговоров Вы знаете? 2. В чем заключается подготовка к деловым переговорам? Каковы основные задачи подготовки? 3. В чем состоит сущность приема «торг» на деловых переговорах? 4. Назовите основные приемы активного слушания в деловых переговорах 5. Дайте характеристику основных стратегий в переговорном процессе 6. Назовите основные психологические приемы влияния на партнера 7.Какие манипулятивные приемы применяются в процессе деловых переговорах? 8. Перечислите основные формы защиты от манипулятивного воздействия
Конфликты в деловых коммуникациях	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит особенность внутриличностного, межличностного, межгруппового конфликтов? 2. Какие стадии конфликта можно выделить? 3. Какие существуют основные стратегии поведения в конфликте? 4. Является ли компромисс способом разрешения конфликтов? Почему? 5. В чем психологическая особенность конфликта «личность-группа»? 6. В чем состоят конструктивные и деструктивные функции конфликтов? 7. Каковы основные способы разрешения межличностных конфликтов в деловой сфере? 8. Являются ли все последствия межличностных конфликтов негативными? Почему?
Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается процесс формирования имиджа? 2. Какие типы имиджа существуют? 3. В чем состоит практический смысл самопрезентации? 4. Каковы теоретические основы имиджирования? 5. Что такое «Я-концепция»? 6. Чем помогает личности работа над «Я-концепцией»? 7. Какое место в имиджелогии занимает фейсбилдинг?
Культура оформления документов в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие существуют основные правила оформления деловых документов? 2. К какой группе деловых документов относятся договоры и соглашения? 3. Каковы особенности языка и стиля распорядительных документов? 4. Каковы особенности языка и стиля инструктивно-методических документов? 5. Каковы правила оформления протокола, справки, служебной записки? 6. В чем состоит особенность написания резюме?

Наименование разделов/ тем	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

6.1 Темы докладов, эссе

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, centered на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.

42. Практическое значение исследований в области психологии общения.

Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

6.2 Примерные задания для самостоятельной работы

Проанализируйте деловые ситуации и определите наиболее эффективные направления решения конфликтов.

Ситуативная задача 1

Ваш начальник – человек невоспитанный. Ему ничего не стоит применить в разговоре «крепкое слово». Вы жаловались директору, тот пообещал поговорить с ним, но изменений не произошло. Нередко приходишь на работу с хорошим настроением, а его одним словом испортят. Ваши действия:

1. сделали вид, что не замечаете;
2. остановили, сказав, что не желаете вести разговор в таком тоне;
3. попытались воздействовать силой общественного мнения;
4. ответили в том же тоне, игнорируя разный уровень положения.

Ситуативная задача 2

Совершенствуя свое искусство управлять людьми, вы вновь столкнулись с проблемой выбора стиля действий. Какой стиль вы предпочитаете? Например:

1. следить, чтобы все подчиненные точно выполняли свои функции и задачи;
2. подключить подчиненных к решению общей задачи,
3. руководствуясь принципом «доверяй, но проверяй»;
4. проявлять заботу не только о работе, но и об ее исполнителях.

Ситуативная задача 3

Один из менеджеров по заказам приходит к Вам с требованием повышения заработной платы. Он - квалифицированный специалист, проработавший в Вашей компании 10 лет. Перед Вами стоит реальная угроза потери ценного сотрудника и перехода его к фирме-конкуренту. Но при этом у Вашей фирмы сейчас есть небольшие финансовые проблемы в связи с потерей нескольких довольно крупных клиентов. Как Вы поступите в данной ситуации?

Ситуативная задача 4

Вы приняли на должность топ-менеджера нового сотрудника, профессионала в своем деле, с большим опытом работы, есть своя клиентская база. В первые дни он зарекомендовал себя как грамотный руководитель. Но у нового сотрудника не сложились отношения с коллективом и Вам поступают на него жалобы. В свою очередь, новый менеджер, видя негативное отношение к себе, хочет уволиться. Ваши действия?

РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1 В процессе освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для оценки сформированных компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице 7.

Таблица 7

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы в соотношении с оценочными средствами

Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Содержание учебного материала	Примеры контрольных вопросов и заданий для оценки знаний, умений, владений	Методы/ средства контроля
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
<p>ИУК-4.1. Знает правила применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>ИУК-4.2. Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>ИУК-4.3. Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Тема 1 Общение и коммуникация, их виды и формы. Деловые коммуникации в карьере и жизни специалиста. Коммуникативная сторона делового общения</p> <p>Тема 2. Этические нормы в деловых коммуникациях. Деловой этикет и протокол</p> <p>Тема 3. Методы и средства деловой коммуникации</p> <p>Тема 4. Технологии ведения переговоров и манипулятивные приемы в деловой коммуникации</p> <p>Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях</p> <p>Тема 6 Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения</p> <p>Тема 7 Культура оформления документов в деловом общении</p>	<p>Приведите примеры закрытых и открытых вопросов в деловой беседе. В чем состоит между ними разница? Сформулируйте функции совещания? С какими целями проводится? Перечислите факторы, которые оказывают влияние на успешность реализации совещания. Сформулируйте требования к третьей стороне в деловых переговорах.</p>	<p>Письменный контроль / эссе (темы 1-42), Устный контроль / опрос на сем.занятии (темы 1-7), Тестирование /тестовые задания №1-25, зачет (вопросы 1-40)</p>

7.2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации к зачету

1. Сущность и виды коммуникации.
2. Вербальная и невербальная коммуникация как формы общения.
3. Способы общения с «закрытой» личностью. Общение с «трудным» руководителем.
4. Модели коммуникативного процесса, его компоненты. Коммуникативное намерение.
5. Сущность деловой коммуникации.
6. Причины, затрудняющие передачу информации в деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры

7. Обратная связь в деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания).
8. Этика делового общения. Этика делового общения в бизнесе и экономике.
9. Корпоративная этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.
10. Деловая российская этика.
11. Особенности деловой этики в разных странах мира.
12. Речевой этикет.
13. Подготовка и проведение деловой беседы.
14. Организация публичного выступления.
15. Культура деловой дискуссии.
16. Критика и принципы ее восприятия.
17. Деловые совещания. Подготовка и проведение делового совещания.
18. Контроль исполнения решений совещаний.
19. Письменное общение и деловая переписка.
20. Телефонные переговоры и их особенности
21. Специфика делового взаимодействия в интернете.
22. Принципы деловой коммуникации посредством электронной почты.
23. Правила деловой переписки мессенджерах и соцсетях.
24. Вебинар как форма деловой коммуникации и ее особенности.
25. Цифровой этикет. Digital-этикет.
26. Основы принципы ведения переговоров.
27. Способы воздействия в деловой коммуникации. Методы убеждения.
28. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов.
29. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
30. Приемы защиты от манипулятивного воздействия
31. Понятие конфликта. Функции конфликта в деловых коммуникациях.
32. Причины конфликтов.
33. Структура конфликта и его динамика.
34. Внутриличностный, межличностный конфликт.
35. Конфликт личность – группа.
36. Особенности поведения людей в конфликтной ситуации.
37. Основные правила и приемы разрешения конфликта
38. Вербальный и невербальный имидж делового человека.
39. Требования к речи и манерам поведения в деловом общении. Светский этикет.
40. Технология работы над такими видами письменной документации

7.3. Примерные тестовые задания для контроля (мониторинга) качества усвоения материала в т.ч. в рамках рубежного контроля знаний

1. Потребность в общении была выделена в отдельный уровень в пирамиде потребностей:
 - А) Г. Гантта
 - Б) Ф. Тейлора
 - В) А. Маслоу
 - Г) Э.Мэйо
2. Человек, который не может удовлетворить, или не в полной мере удовлетворить потребность в общении, психически не травмируется
 - А) утверждение верное
 - Б) утверждение неверное
3. _____ - это наука, которая синтезирует в единое знание теорию коммуникации, теории различных коммуникаций, разработанных различными авторами и научные направления, изучающие различные коммуникации.

4. _____ - это наука о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения.
- *5. Социальная психология исследует такие стороны общения, как:
- А) коммуникативная
 - Б) интерактивная
 - В) перцептивная
 - Г) проактивная
- *6. Предметом исследования теории коммуникации выступают:
- А) виды коммуникации
 - Б) модели коммуникации
 - В) основы процесса межкультурной коммуникации
 - Г) методы исследования процесса коммуникации
7. Коммуникация как путь сообщения, связь одного места с другим, приводится как определение:
- А) социальное
 - Б) биологическое
 - В) универсальное
 - Г) техническое
8. Понятие коммуникации шире, чем понятие «общение».
- А) утверждение верное
 - Б) утверждение неверное
9. Общение понимается как синоним деловой коммуникации, в случаях, если оно включено в продуктивную деятельность людей и направлено на повышение эффективности этой деятельности.
- А) утверждение верное
 - Б) утверждение неверное
- *10. Деловая коммуникация характеризуется:
- А) рациональным характером взаимодействия
 - Б) конвенциональными ограничениями
 - В) наличием иерархии
 - Г) наличием мотивов у каждого участника
11. _____ – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности.
12. К внешним деловым коммуникациям не относятся:
- А) с покупателями
 - Б) налоговыми органами
 - В) между руководителями подразделений одной организации
 - Г) с поставщиками
- *13. Неделовое общение связано с:
- А) разрешением внутреннего конфликта
 - Б) обсуждением происходящего и выражением своего отношения
 - В) повышением эффективности производственной и сбытовой деятельности организации
 - Г) поиском смысла жизни
14. Один из старших руководителей Hewlett-Packard сказал: «Мы не знаем точно, как именно осуществляется инновационный процесс. Но одно мы знаем совершенно точно: мы знаем, какое большое значение имеет легкость и удобство коммуникаций, от-

существование барьеров в общении между сотрудниками компании». О каком виде коммуникаций идет речь? _____

*15. По направленности коммуникации делятся на:

- А) формальные
- Б) горизонтальные
- В) неформальные
- Г) вертикальные

*16. К методам получения информации в науке «Деловые коммуникации» относят:

- А) наблюдение
- Б) моделирование
- В) обобщение
- Г) тестирование

*17. К методам обработки полученной информации в науке «Деловые коммуникации» относят:

- А) эксперимент
- Б) описание
- В) обобщение
- Г) тестирование

18. _____ – это метод исследования объекта (оригинала) путем создания и исследования его копии, замещающей оригинал с определенных сторон, интересующих исследователя.

19. Для развития коммуникативной компетентности у специалиста первостепенное значение имеет опыт, полученный непосредственно в процессе общения методом проб и ошибок.

- А) утверждение верное
- Б) утверждение неверное

*20. Коммуникативная компетентность специалиста оценивается по :

- А) способности к коммуникации
- Б) умениям в коммуникационных процессах
- В) знаниям делового этикета
- Г) возрасту

21. _____ – это реакции человека и животных на воздействие внутренних и внешних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

*22. К барьерам непонимания относятся:

- А) фонетический
- Б) стилистический
- В) семантический
- Г) логический

25. Данный барьер непонимания связан с различиями в системах значений понятий и словарном запасе получателя и отправителя информации.

- А) фонетический
- Б) стилистический
- В) семантический
- Г) логический

23. Студент посылает преподавателю письмо по электронной почте, написанное в следующем стиле: «Напоминаю, что вы собирались прислать материалы по теме семинара. Почему я их до сих не получил?». Это пример барьера непонимания:
- А) фонетический
 - Б) стилистический
 - В) семантический
 - Г) логический
24. Ночью раздался стук в окно. «Хозяин, дрова нужны?» - «Нет, не нужны». Наутро глядь: дрова во дворе исчезли. Это пример барьера непонимания:
- А) фонетический
 - Б) стилистический
 - В) семантический
 - Г) логический
25. Лучше всего запоминается фраза, состоящая из:
- А) 4-14 слов
 - Б) 15-18 слов
 - В) 18-25 слов
 - Г) 26 -30 слов
26. Коммуникации, не связанные с иерархией организации и проявляющиеся в форме слухов, сплетен, называются _____.
27. Восходящие коммуникации проявляются в форме:
- А) жалоб и обращений от работников к руководству
 - Б) приказов и распоряжений
 - В) методических рекомендаций
 - Г) рационализаторских предложений исполнителей заданий
- *28. Выделите отличия женской логики от мужской:
- А) всегда применяется к спору
 - Б) утверждение, оставшееся без возражения, является доказанным
 - В) доказательная сила аргумента меняется при его повторении
 - Г) каждое утверждение может быть не только опровергнуто, но и отвергнуто
29. Первым автором модели коммуникационного процесса «Отправитель – Сообщение – Канал - Аудитория - Результат» является:
- А) Г. Лассуэл
 - Б) Сократ
 - В) К. Шеннон
 - Г) У. Уивер
30. Модель коммуникации М.Х. Мескона, Альберта М., Хедоури Ф. включает элементы:
- А) получатель, отправитель, сообщение
 - Б) получатель, отправитель, сообщение, шумы, канал
 - В) источник информации, сигнал, передатчик, приемник, получатель
 - Г) получатель, отправитель, сообщение, канал

7.4. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы и процедуры оценивания

7.4.1. Вопросы и заданий для текущей и промежуточной аттестации

При оценке знаний на экзамене учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 8

Шкала оценивания на зачете, рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

7.4.2. Письменной работы

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 9

Шкала оценивания эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

7.4.3. Тестирование

Таблица 10

Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимся практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом обучающийся поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов.

Семинарские занятия - основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки само-

стоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

РАЗДЕЛ 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, отражающий подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена законами, авторитетными точками зрения и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

8.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Casestudy) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

8.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся сформированных компетенций необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта;
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем экономической деятельности;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например, формулирова-

ние целей миссии, и т. п.).

РАЗДЕЛ 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Основная

Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117617.html> (

Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/107778.html>

Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/108806.html>

Дополнительная

Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/117239.html>

Составление и оформление деловых документов : учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.IPRsmarthop.ru/103345.html>

Нормативно-правовые акты (в действующей редакции)

Конституция Российской Федерации. – М., 1993

Гражданский кодекс Российской Федерации. – М., 1999

Трудовой кодекс Российской Федерации. – М., 2002

Земельный кодекс Российской Федерации. – М., 2002

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.

Федеральный закон «О защите конкуренции» от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ

Федеральный закон «О приватизации государственного и муниципального имущества» от 21 декабря 2001 г. № 178-ФЗ

Федеральный закон «Об акционерных обществах» от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ

Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1.

Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10.12.2003 № 173-ФЗ.

Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 N 1032-1

Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 №79

Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 №25

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPR SMART» <https://www.IPRsmarthop.ru>

<http://www.garant.ru> – справочная правовая система «Гарант».
<http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «КонсультантПлюс».
<http://www.gks.ru> – Госкомстат России.
<http://www.hse.ru> – Государственный университет – Высшая школа экономики (Россия).
<http://bea.triumvirat.ru/russian> – Бюро экономического анализа (Россия).
<http://www.gks.ru/wps/portal> – основные показатели занятости (Федеральная служба государственной статистики, Россия).
<http://www.icss.ac.ru/macro/> – социально-экономические индикаторы по России.
http://www.nationmaster.com/graf/eco_gdp-economy-gdp-nominal – статистика ВВП по странам.
<http://devdata.worldbank.org> – показатели мирового развития (Всемирный Банк).
<http://www.imf.org/external/data.htm> – международный обзор статических данных.
<http://www.libertarium.ru> – Коллекция текстов российских ученых, переводы статей и книг известных западных экономистов.
<http://www.ecfor.ru> – РАН Институт народнохозяйственного прогнозирования.

Комплект лицензионного программного обеспечения

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № Tr000544893 от 21.10.2020 г. MDE Windows, Microsoft Office и Office Web Apps. (срок действия до 01.11.2023 г.)
Антивирусное программное обеспечение ESET NOD32 Antivirus Business Edition договор № ИС00-006348 от 14.10.2022 г. (срок действия до 13.10.2025 г.)
Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)
Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)
Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)
Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)
Электронно-библиотечная система IPRSMART лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)
Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2024 г.)

Свободно распространяемое программное обеспечение

Комплект онлайн сервисов GNU ImageManipulationProgram, свободно распространяемое программное обеспечение

Программное обеспечение отечественного производства:

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)
Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)
Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)
Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)
Электронно-библиотечная система IPRSMART лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)

РАЗДЕЛ 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p><u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска навесная аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы</p>	<p>Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета</p>