Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бадранов Азат Шамилевич
Должность: Исполняющий обязанности ректора ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 10.11.2026 12:35:46
Уникальный программный ключ:
730740a15bbef2bedb4db2578b4a02f7f6994b7b

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ГБОУ ВО «БАГСУ»
_____ А.Ш.Бадранов
«01» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.05 Современные коммуникативные технологии

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба

Форма обучения
заочная

Уфа 2026

Рабочая программа дисциплины Б1.О.05 Современные коммуникативные технологии / сост. Н.А.Биктимирова – Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026 год.

Рабочая программа предназначена для обучающихся заочной формы обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

протокол № 8 от «22» апреля 2026 г.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных дисциплин
и цифровых технологий _____ З.Р.Иркабаева

Согласовано
Руководитель ОПОП Я.В.Ободец
(подпись)

@ Биктимирова Н.А., 2026
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины 4
2. Требования к результатам обучения по дисциплине 4
3 Структура и содержание дисциплины 5
3.1 Структура дисциплины 5
3.3 Практические занятия (семинары) 7
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины 8
4.1 Основная литература 8
4.2. Дополнительная литература 8
4.3. Периодические издания 8
4.4. Интернет-ресурсы 9
4.5 Методические указания к практическим занятиям 9
4.6 Методические указания к самостоятельной работе 10
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий 11
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины 12

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины: обеспечить формирование у студентов целостного представления о современных коммуникативных технологиях и развитие практических навыков их применения в профессиональной сфере.

Задачи изучения дисциплины:

– знакомство студентов с возможностями и базовыми навыками применения коммуникативных технологий;

– изучение отдельных приемов и методов различных коммуникативных сфер деятельности;

– развитие навыков применения коммуникативных технологий в условиях профессиональной деятельности.

– приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;

– овладение коммуникативными методами, используемыми в различных формах делового общения.

2. Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Использует современные коммуникативные технологии на иностранном языке; УК-4.2. Использует методику межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий в процессе академического и профессионального взаимодействия.	**Знать:** – содержания основных коммуникативных технологий – основные исследовательские методы для работы с современными коммуникациями; – основные проектные инструменты для работы с современными коммуникациями; – принципы взаимодействия между всеми элементами коммуникативного пространства; – специфику и инструменты коммуникативных технологий; – основы теории коммуникации **Уметь:** – анализировать проблемные зоны и реализовывать возможности коммуникативных технологий; – организовать работу проектных

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
			команд в сфере политических коммуникаций и медиа; – осуществлять поиск информации, значимой для реализации проектов в сфере коммуникативных технологи; – выбирать эффективные методы коммуникации с целевыми аудиториями. **Владеть навыками:** – навыками применения полученных профессиональных знаний; – навыками и методами работы с информацией, а также различными медианосителями; – навыками организационной работы и коммуникаций; – применять базовые навыки владения коммуникативными техно логиями в профессиональной деятельности; – навыками применения основных коммуникативных технологий в рамках информационных и медийных кампаний

3 Структура и содержание дисциплины
3.1 Структура дисциплины

3.1.1 Заочная форма обучения

3.1.2 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**25**	**25**
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9
Самостоятельная работа:	**121**	**121**
- самостоятельное изучение разделов дисциплины;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- проработка нормативных источников;	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к зачету	21	21
Вид итогового контроля (зачет)	**экзамен**	**экзамен**

Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	22	1	1	20
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	23	1	1	21
3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	23	1	1	21
4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	23	1	1	21
5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	22	1	2	19
6	Коммуникативные технологии в государственном управлении	22	1	2	19
	Экзамен	9			
	Итого:	144	4	8	121

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации

Актуальность изучения современных коммуникативных технологий. Цель, задачи, содержание учебной дисциплины. Уровни коммуникации. Обратная связь в коммуникации. Информационный, знаковый, социальный и когнитивный аспекты коммуникативных технологий.

Тема 2 Коммуникативные технологии в современном обществе

Информационное общество: понятие, признаки, предпосылки возникновения. Теории информационного общества (Д. Белл, Э. Тоффлер, Ф. Фукуяма, Г. Иннис, М. Маклюэн). Сетевая экономика (М. Кастельс). Креативная

экономика и креативные индустрии. Диффузия инноваций как коммуникативный процесс. Сетевые модели коммуникативных технологий

Тема 3 Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций

Устная деловая коммуникация. Собеседование при приеме на работу. Технология телефонных бесед. Переговоры как форма деловой коммуникации и средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Презентация, ее смысл и назначение. Письменная деловая коммуникация: правила оформления и язык деловых посланий.

Тема 4 Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации

Кризис с точки зрения антикризисных коммуникаций. Классификации кризисов. Внутриорганизационные факторы, стимулирующие кризис. Признаки кризиса. Превентивные антикризисные технологии. Технологии оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации. Принципы работы с внешней средой организации.

Тема 5 Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий

Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания (демонстрация - онлайн-доска, знакомство с электронными видеоконференциями) Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания. Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 6 Коммуникативные технологии в государственном управлении

Управление внешними коммуникациями в государственных органах власти. Проектирование внешнеорганизационных коммуникаций. Этапы проектирования внешнеорганизационных коммуникаций. Связи с общественностью в органах государственной власти: организационные основы, функции, методы работы.

3.3 Практические занятия (семинары)

Заочная форма

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
Семестр 2			
1	1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	1

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	Коммуникативные технологии в современном обществе	1
2	3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	1
2	4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	1
3	5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	2
4	6	Коммуникативные технологии в государственном управлении	2
		Итого:	8

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1. Киселев, А. Г. Управленческий дискурс как социальная коммуникативная технология в системе отношений государства и социума : монография / А. Г. Киселёв, С. А. Шилина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-012422-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1047147

2. Чуев, С. В. Политический менеджмент. Коммуникативные технологии : учебник для вузов / С. В. Чуев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 244 с.

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 488 с. - ISBN 978-5-394-05111-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082722

4.2. Дополнительная литература

1. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации : учебное пособие для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516960

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513409

4.3. Периодические издания

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий http://www.psyjournals.ru.

2 «Бизнес - журнал» журнал http://www.business-magazine.ru/.

4.4. Интернет-ресурсы

- словари и энциклопедии http://psi.webzone.ru/;
- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) http://www.psychology-online.net/;
- Практическая психология http://psynet.narod.ru/main.htm;
- Наука и школа. URL: http://elibrary.ru/issues.asp?id=8903;
- Специальное образование. 2013, № 1(29) [Электронный ресурс] / Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2013. 148с.- Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139471.

4.5 Методические указания к практическим занятиям

Проведение практических занятий предполагается после прочтения в соответствующем лекционном курсе определённой темы, т.е. с учётом того, что студенты уже получают теоретическую подготовку, необходимую для практического ознакомления с действующим служебным законодательством и его использования для решения казусов или для получения ответов на поставленные в той или иной теме вопросы.

Цели, которые достигаются с помощью практических занятий по курсу, заключаются в следующем:

– оказание методической помощи студентам в закреплении и углублении знаний наиболее существенных разделов курса;

– выработка у студентов навыков пользования нормативно-правовыми актами, регулирующими общественные отношения в сфере государственной и муниципальной службы;

– выработка у студентов навыков правового анализа и подготовки юридических решений по предложенным в тексте практическим ситуациям;

– осуществление контроля за самостоятельным изучением студентами рекомендуемой практикумом научной и учебной литературы, а также основных нормативно-правовых актов.

В соответствии с указанными целями строится и методика проведения практических занятий, базирующаяся на сочетании теоретических и практических требований, предъявляемых к студентам в процессе подготовки и проведения этих занятий. Это означает, что на занятиях каждая тема изучается, как правило, в двух аспектах, а именно: прежде всего, выявляются знания студентов по теоретическим вопросам конкретной темы, а затем решаются предложенные практические задачи с использованием соответствующего нормативно-правового материала. По отдельным темам возможны иные формы работы, не связанные с решением практических задач. В подобных случаях обсуждение теоретических вопросов сочетается с непосредственным ознакомлением с необходимыми нормативно-правовыми актами и с их анализом. Этой цели способствуют конкретные вопросы и тесты, предлагаемые студентам по каждой теме; с их помощью появляется возможность привлечь внимание студентов к углублённому изучению той или иной проблемы.

Каждая тема, включённая в его содержание, начинается с обсуждения теоретических вопросов, т.е. с выяснения знаний студентами основных понятий и категорий соответствующей учебной дисциплины. Эти вопросы не дублируют полностью программу по изучаемому курсу. Они формируются таким образом, чтобы сконцентрировать внимание студентов на основных проблемах данной темы.

Методика проверки знаний студентов по теоретическим вопросам может быть разнообразной: выделение докладчиков и содокладчиков, групповая беседа без предварительного выделения докладчиков и т.п.

Учебно-методической базой для подготовки студентов к обсуждению теоретических вопросов должны служить конспекты лекций, учебные пособия и учебники, а также рекомендуемая специальная научная литература. Ведущий занятие преподаватель должен давать студентам чёткие рекомендации относительно необходимой для подготовки того или иного теоретического вопроса специальной литературы. Целесообразно давать студентам методические советы по плану подготовки соответствующих вопросов.

Главная задача этой части практических занятий заключается в развитии у студентов способностей к самостоятельному осмыслению важнейших категорий изучаемой отрасли науки, проведению всестороннего правового анализа, и формировании чётких юридических характеристик.

В целях развития у студентов навыка правового анализа предложенные варианты ответов на поставленные теоретические вопросы не всегда являются исчерпывающими - в ряде случаев, на базе предложенных вариантов, от студентов требуется формулирование собственного варианта ответа, возможно, включающего полностью или частично, предложенные варианты.

После разрешения теоретических вопросов начинается вторая – практическая часть занятий. Её основное содержание – решение предлагаемых практикумом задач (казусов), обсуждение конкретных вопросов.

4.6 Методические указания к самостоятельной работе

Одна из значимых задач подготовки обучающихся – воспитание навыков самостоятельной работы. Это один из главных резервов повышения качества подготовки специалистов. Система самостоятельной работы обучающихся - это: а) текущая работа над материалом учебной дисциплины (конспектирование лекций, работа с учебником, выполнение упражнений, подготовка к контрольной работе и практическим занятиям); б) выполнение домашних заданий (подготовка сообщений, выполнение индивидуально-творческих заданий, самостоятельное изучение по учебнику разделов, входящих в программу, но не излагающихся на лекциях).

Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

• уровень освоения обучающимся учебного материала;

• умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

• сформированность общеучебных умений;

• умения обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

• обоснованность и четкость изложения ответа;

• оформление материала в соответствии с требованиями;

• умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

• умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

• умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

• умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Лекционные и практические занятия проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 404.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебные программы:

Microsoft Project Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

Аудитория 304.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебные программы:

- Microsoft Project Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО «Аир-Информ»). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС «Консультант Плюс» (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права «Респект», РИЦ 33). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО «Прометей» (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО «Виртуальные технологии в образовании»). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 204 (Цюрупа 6).

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО «Абсолют-Информ»). Кол-во лицензий: 11 шт.).

- СПС «Консультант Плюс» (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права «Респект», РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Академия на законном основании располагает материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации дисциплины.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации, предусмотренных по дисциплине, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Аудитория	Наименование объекта	Назначение	Перечень основного оборудования
304	Компьютерный класс. Кабинет информационных технологий в юридической деятельности	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный – 1шт.; - проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA –1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1шт.; - доска маркерно - магнитная – 1шт.; - доска классная -1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - шкаф пенал - 1 шт.; - стол двухтумбовый -1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
310	Компьютерный класс.	Помещение для самостоятельной работы	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - проектор EPSON EB - X500 –1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1шт.; - доска маркерно - магнитная – 1шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт
404	Кабинет консти-	Учебная аудитория для	доска классная (1 шт.);

Аудитория	Наименование объекта	Назначение	Перечень основного оборудования
	туционного права	проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- парты (34 шт.); - трибуна настольная – 1 шт.; - экран настенный MW – 1 шт.; - столы, стулья (68 посадочных мест); - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
406	Кабинет уголовного права и процесса	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- доска классная (1 шт.); - доска маркерно-магнитная – 1шт.; - проектор EPSON EB 530 (1024x768) (1 шт.); - экран для проектора (1 шт.); - парты (12 шт.); - столы, стулья (24 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.

К рабочей программе прилагаются:

– Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю).

– Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и информационных технологий

Фонд оценочных средств

по дисциплине

Б1.О.05 Современные коммуникативные технологии

Уровень высшего образования
МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба

Уфа, 2026

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление по дисциплине «Современные коммуникативные технологии»

Составители Биктимирова Н.А.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин и информационных технологий

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Современные коммуникативные технологии».

Раздел 1 - Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Современные коммуникативные технологии»

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**25**	**25**
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9
Самостоятельная работа:	**121**	**121**
- самостоятельное изучение разделов дисциплины;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- проработка нормативных источников;	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к зачету	21	21
Вид итогового контроля (зачет)	**экзамен**	**экзамен**

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Использует современные коммуникативные технологии на иностранном языке; УК-4.2. Использует методику межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных ком-	**Знать:** – содержания основных коммуникативных технологий – основные исследовательские методы для работы с современными коммуникациями; – основные проектные инструменты для работы с современными коммуникациями; – принципы взаимодействия между всеми элементами коммуникативного пространства; – специфику и инструменты

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		муникативных технологий в процессе академического и профессионального взаимодействия.	коммуникативных технологий; – основы теории коммуникации **Уметь:** – анализировать проблемные зоны и реализовывать возможности коммуникативных технологий; – организовать работу проектных команд в сфере политических коммуникаций и медиа; – осуществлять поиск информации, значимой для реализации проектов в сфере коммуникативных технологи; – выбирать эффективные методы коммуникации с целевыми аудиториями. **Владеть навыками:** – навыками применения полученных профессиональных знаний; – навыками и методами работы с информацией, а также различными медианосителями; – навыками организационной работы и коммуникаций; – применять базовые навыки владения коммуникативными техно логиями в профессиональной деятельности; – навыками применения основных коммуникативных технологий в рамках информационных и медийных кампаний

Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов, и их количества

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи / задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	2	1/-/5	-	-
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	2	1/-/5	-	-

3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	2	1/-/8	-	-
4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	2	1/-/6	-	-
5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	2	-/-/6	-	-
6	Коммуникативные технологии в государственном управлении				
	Всего	10	4/-/30	-	-

3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к рубежному контролю (для очной формы).

Темы для самостоятельного изучения: -

Домашние задания:

– чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
– ознакомление с нормативными документами;
– решение кейсов и практических задач.

Работа в системе дистанционного обучения:

При необходимости обучающийся может получить логин и пароль для работы в системе дистанционного обучения БАГСУ. В этом случае обеспечивается доступ к электронным курсам. Электронный курс включает в себя тексты лекций, мультимедийные презентации, тесты и контрольные задания.

Вопросы к экзамену

Вопрос 1. Коммуникация как средство и процесс информационного взаимодействия.

Ответ: Коммуникация – это двусторонний процесс информационного взаимодействия между субъектами, включающий обмен сообщениями, идеями и смыслами с целью достижения взаимопонимания; как средство она выступает инструментом передачи, приема и интерпретации информации через вербальные, невербальные и технические каналы.

Вопрос 2. Модели коммуникации.

Ответ: Основные модели коммуникации: линейная (Шеннон-Уивер: передатчик – сообщение – канал – получатель – шум); интерактивная (Шрамм: добавляет обратную связь и поля опыта); транзакционная (Барнлунд: одновре-

менный обмен ролями, контекст и шум как взаимовлияние); спиральная (Маклюэн: непрерывное развитие через повторные циклы).

Вопрос 3. Социальная информация: понятие, свойства, средства передачи.

Ответ: Социальная информация – данные о социальных объектах, процессах и отношениях, влияющие на поведение индивидов и групп; свойства: релевантность, своевременность, достоверность, доступность, ценность; средства передачи: устная речь, письменность, СМИ, интернет, социальные сети, невербальные сигналы.

Вопрос 4. Понятие, субъекты, объекты социально-коммуникативной технологии.

Ответ: Социально-коммуникативная технология – системный набор методов, приемов и средств для организации эффективного обмена информацией в социальной среде; субъекты: индивиды, группы, организации (коммуникаторы и реципиенты); объекты: сообщения, каналы связи, контексты взаимодействия, цели коммуникации.

Вопрос 5. Основные признаки и критерии социально-коммуникативной технологии.

Ответ: Признаки: целенаправленность, системность, инструментальность, адаптивность, обратная связь; критерии эффективности: достижение цели, минимизация барьеров, точность передачи, воздействие на аудиторию, измеряемость результатов (по охвату, вовлеченности, изменению поведения).

Вопрос 6. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.

Ответ: Общение – непосредственное взаимодействие людей с эмоциональной окраской; коммуникация – процесс передачи информации; информация – обработанные данные с смыслом; деловые коммуникации – обмен для достижения профессиональных целей; информационные связи – сети передачи данных в организациях; управленческая информация – данные для принятия решений (структурированные, timely, accurate).

Вопрос 7. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.

Ответ: Коммуникация – процесс создания, передачи и восприятия информации для координации действий; типы: вербальная/невербальная, устная/письменная, межличностная/массованная, формальная/неформальная, вертикальная/горизонтальная; барьеры: семантические (разный язык), психологические (стереотипы), физические (шум), физиологические (усталость), организационные (иерархия).

Вопрос 8. Функции коммуникации.

Ответ: Функции коммуникации: информационная (передача данных), регулятивная (управление поведением), экспрессивная (выражение эмоций), социальная (формирование связей), инструментальная (достижение целей), интегративная (сплочение группы), культурная (передача ценностей).9. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.

Вопрос 10. Уровни и виды коммуникации.

Ответ: Уровни коммуникации: внутриличностный (саморефлексия), межличностный (диалог), групповой (в коллективе), организационный (в структуре), публичный (массовый), межкультурный; виды: формальная/неформальная, устная/письменная, вербальная/невербальная, синхронная/асинхронная.

Вопрос 11. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

Ответ: Элементы: субъект (источник), сообщение, канал, реципиент (получатель), код, обратная связь, шум; этапы: формирование идеи, кодирование, передача, декодирование, восприятие, обратная связь, оценка эффективности.

Вопрос 12. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.

Ответ: Коммуникационные каналы: устные (разговор, телефон – высокая пропускная способность для эмоций, но низкая точность), письменные (письмо, email – средняя, точная фиксация), визуальные (видео, графика – высокая для сложных данных), электронные (интернет – высокая скорость и объем); пропускная способность зависит от ширины канала, шума и контекста.

Вопрос 13. Преграды и помехи в деловом общении.

Ответ: Преграды: семантические (разный жаргон), психологические (предубеждения, эмоции), физиологические (усталость, акцент), физические (шум, расстояние), культурные (нормы), организационные (статус, бюрократия); помехи минимизируются подготовкой, активным слушанием и обратной связью.

Вопрос 14. Вербальные средства коммуникации.

Ответ: Вербальные средства: устная речь (диалог, презентация), письменная речь (документы, email), язык (слова, фразы, риторика), паралингвистика (тон, темп, громкость); обеспечивают точность и логику передачи информации.

Вопрос 15. Невербальные средства коммуникации.

Ответ: Невербальные средства: кинесика (жесты, мимика, позы), проксемика (дистанция), такесика (прикосновения), хронемика (время), визуальный контакт, паралингвистика (интонация, паузы); передают 55–93% смысла (по Мехрабяну), усиливают или противоречат вербальному.

Вопрос 16. Виды деловых посланий.

Ответ: Виды деловых посланий: инструктивные (приказы, распоряжения), информационные (отчеты, меморандумы), убедительные (предложения, реклама), экспрессивные (поздравления, жалобы); по форме: служебные записки, письма, протоколы, электронные сообщения.

Вопрос 17. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.

Ответ: Деловая беседа – структурированный диалог для решения задач (переговоры, собеседование, консультация); этапы: подготовка, начало, основная часть (обсуждение), завершение, анализ; принципы: четкость, уважение, ориентация на цель, активное слушание; обеспечивает 70–80% деловых контактов.

Вопрос 18. Способы ведения переговоров.

Ответ: Способы: кооперативный (win-win, поиск компромисса), конкурентный (win-lose, давление), компромиссный (раздел интересов), избегание (отсрочка); стратегии: BATNA (лучшая альтернатива), зондирование, уступки; тактики: якорение, молчание, вопросы.

Вопрос 19. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные.

Ответ: Коммуникативные барьеры в деловом общении – препятствия эффективному обмену информацией; логические (ошибки в аргументации, ложные выводы); семантические (разный толкование терминов, жаргон); групповые (конформизм, "эффект группы"); социальные (стереотипы, статус, гендер/возраст); организационные (иерархия, бюрократия, каналы связи); преодоление: уточнение, тренинги, обратная связь.

Вопрос 20. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Ответ: Способы: эмпатия и активное слушание (понимание собеседника), уточняющие вопросы, обратная связь, упрощение языка (избегать жаргона), учет контекста (культура, статус), технические средства (улучшение канала), тренинги по невербалике; системный подход: диагностика – коррекция – контроль.

Вопрос 21. Правила и принципы эффективного слушания.

Ответ: Правила: концентрация внимания, не прерывать, парафразировать (пересказ), задавать открытые вопросы, невербальные сигналы (кивок); принципы: активность (вовлеченность), эмпатия, объективность, терпеливость, избегание предвзятости; повышает понимание на 40–50%.

Вопрос 22. Деловые беседы и их виды.

Ответ: Деловые беседы – целенаправленный диалог для решения задач; виды: информационная (обмен данными), проблемная (решение конфликтов), мотивационная (убеждение), дисциплинарная (выговор), собеседование (найм/оценка), консультационная (советы).

Вопрос 23. Организация проведения деловой беседы.

Ответ: Этапы организации: подготовка (цель, повестка, место), начало (приветствие, цели), основная часть (обсуждение, аргументы), завершение (итоги, договоренности), follow-up (протокол, контроль); принципы: четкость, уважение времени, конфиденциальность.

Вопрос 24. Назначение и виды деловых совещаний.

Ответ: Назначение: координация, информирование, принятие решений, мотивация; виды: оперативные (ежедневные), проблемные (решение задач), инструктивные (приказы), семинары (обучение), мозговой штурм (идеи); по составу: постоянные/временные, по уровню: топ/средний/нижний.

Вопрос 25. Подготовка деловых совещаний.

Ответ: Подготовка: определение цели и повестки, выбор участников и модератора, рассылка материалов заранее, выбор места/формата (оффлайн/онлайн), тайминг (длительность 30–90 мин), визуализация (слайды); обеспечивает эффективность на 70%.

Вопрос 26. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения.

Ответ: Убеждение – воздействие на разум/эмоции аргументами (логика, факты, эмоции – модель Аристотеля); слушание – основа (активное для выявления нужд); убеждающий стиль: уверенность, эмпатия, риторика (этос, пафос, логос), адаптация к аудитории, призыв к действию.

Вопрос 27. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.

Ответ: Письменная коммуникация – фиксация информации в документах (письма, отчеты, контракты); принципы: ясность (короткие предложения), краткость (без воды), точность (факты), структурированность (заголовки, списки), вежливость (тон), грамотность, ориентация на получателя.

Вопрос 28. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации.

Ответ: Формы: служебное письмо, меморандум, договор, протокол, отчет; правила оформления: реквизиты (адресат, дата, подпись), структура (введение, основная часть, заключение), шрифт (Times New Roman 12–14), поля (2–3 см), нумерация, ясный язык, без ошибок.

Вопрос 29. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика.

Ответ: Невербальный язык: жесты (открытые ладони – доверие, скрещенные руки – оборона); тело (наклон вперед – интерес, откидывание – доминирование); глаза (контакт 60–70% – уверенность, избегание – ложь); мимика (улыбка – дружба, хмурый лоб – сомнение); 55% смысла по Мехрабяну.

Вопрос 30. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации.

Ответ: Голос и паралингвистика: тон (высокий – энтузиазм, низкий – авторитет); темп (быстрый – энергия, медленный – убедительность); громкость (средняя – ясность); пауза (для акцента, размышления – усиливает влияние); 38% смысла, передают эмоции и статус.

Вопрос 31. Особенности организации пространства деловой коммуникации.

Ответ: Организация пространства (проксемика): зона интимная (0,5 м – доверие), личная (0,5–1,2 м – беседа), социальная (1,2–3,5 м – официально), публичная (>3,5 м); стол (угол – равенство, напротив – конфронтация); освещение, мебель – комфорт; учет культуры (азиаты – больше дистанции).

Вопрос 32. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации.

Ответ: Деловые качества: компетентность, ответственность, коммуникабельность, стрессоустойчивость; типологии: по Майерс-Бриггс (интроверт/экстраверт), по темпераменту (холерик – быстрый, флегматик – стабильный), стили (демократичный, авторитарный); коммуникация: адаптация (экстраверту – динамика, интроверту – структура).

Вопрос 33. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник».

Ответ: Руководитель–подчиненный: авторитарный (приказы) vs демократичный (обсуждение); подчиненный – исполнительный/инициативный; сотрудник–сотрудник: равные (горизонтальная, кооперация) vs иерархическая (уважение статуса); особенности: обратная связь, мотивация, избегание конфликтов делегированием.

Вопрос 34. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.

Ответ: Особенности: высокий/низкий контекст (Япония – невербальный, США – прямой); показатели: Холл (монохрон/полихрон), Хофстеде (индивидуализм/коллективизм, дистанция власти); специфика: азиаты – косвенное "нет", европейцы – дебаты, латиноамериканцы – отношения; адаптация: изучение норм, гибкость.

Вопрос 35. Типология конфликта.

Ответ: Типология: по сферам – внутриличностный, межличностный, групповой, организационный; по причинам – ценностный, структурный, коммуникативный; по динамике – скрытый/открытый, острый/хронический; по результату – функциональный (развитие)/дисфункциональный (разрушение).

Вопрос 36. Техники смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

Ответ: Техники: предотвращение – четкие роли, коммуникация, эмпатия; смягчение – активное слушание, "я-высказывания", поиск компромисса, пауза, медиация; модели: Томас-Килманн (сотрудничество, избегание); фокус на интересах, а не позициях.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1. Киселев, А. Г. Управленческий дискурс как социальная коммуникативная технология в системе отношений государства и социума : монография / А. Г. Киселёв, С. А. Шилина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-012422-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1047147

2. Чуев, С. В. Политический менеджмент. Коммуникативные технологии : учебник для вузов / С. В. Чуев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 244 с.

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 488 с. - ISBN 978-5-394-05111-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082722

4.2. Дополнительная литература

1. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации : учебное пособие для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516960

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513409

4.3. Периодические издания

1. Журнал DOBRO.PRESS. URL: https://dobro.press/?ysclid=l8hggd8l6g889150150.

1. Научно-практический журнал Волонтер. URL: https://unecon.ru/vc/zhurnal-volonter/.

2. Журнал Некоммерческие организации в России. URL: http://www.nkor.ru/about/.

4.4. Интернет-ресурсы

1. Ассоциация волонтерских центров. URL: https://unecon.ru/vc/zhurnal-volonter/ https://xn--80ae4d.xn--p1ai/.

2. Добровольцы России: единая информационная система URL: https://dobro.ru/.

5. Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

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

Фонд тестовых заданий по дисциплине

I. *Тип задания*: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов

Уровень: **базовый**

Время 1-3 мин

Вопрос 1. Что является основной целью социально-коммуникативной технологии в юридической практике?

a) Автоматизация документооборота

b) Организация эффективного обмена информацией в социальной среде

c) Создание правовых актов без участия человека

d) Анализ данных судебной статистики

Правильный ответ: b)

Вопрос 2. Какой барьер в деловом общении юриста наиболее часто связан с разным толкованием юридических терминов?

a) Физический барьер

b) Семантический барьер

c) Психологический барьер

d) Организационный барьер

Правильный ответ: b)

Вопрос 3. В модели коммуникации Шеннона-Уивера какой элемент обозначает помехи в передаче информации?

a) Источник

b) Сообщение

c) Шум

d) Получатель

Правильный ответ: c)

Вопрос 4. Какой принцип письменной коммуникации является ключевым для юридических документов?

a) Использование эмоционального языка

b) Максимальная краткость без потери точности

c) Применение сложных метафор

d) Свободный стиль изложения

Правильный ответ: b)

II. *Тип задани*я: сопоставление, последовательность

***Уровень сложности*: повышенный**

Время: 3-5 мин

Задание 1. Сопоставьте понятия с их определениями:

Определение:

A) Управляемый процесс формирования общественного мнения о юридической организации или специалисте

B) Передача информации с целью убеждения через аргументацию и доказательства

C) Взаимодействие сторон, направленное на достижение соглашения

D) Коммуникация, направленная на формирование имиджа через СМИ и публичные каналы

Термины:

Переговоры

PR-коммуникация

Юридическая аргументация

Имиджевая коммуникация

Правильный ответ: A–2, B–3, C–1, D–4

Задание 2. Восстановите логическую последовательность этапов юридической деловой коммуникации (например, переговоров с клиентом):

A. Формулирование предложения и аргументации
B. Установление контакта и выявление запроса
C. Завершение коммуникации и фиксация договорённостей
D. Анализ позиции клиента и уточнение деталей

Правильная последовательность: B → D → A → C

Задание 3. Сопоставьте тип коммуникации с его характеристикой:
Характеристика:
A) Формализованная передача юридически значимой информации
B) Спонтанное взаимодействие внутри профессионального сообщества
C) Публичное воздействие на массовую аудиторию
D) Целенаправленное взаимодействие с конкретным клиентом
Типы коммуникации:
1) Межличностная профессиональная коммуникация
2) Массовая коммуникация
3) Официально-деловая коммуникация
4) Неформальная профессиональная коммуникация

Правильный ответ: A–3, B–4, C–2, D–1

Задание 4. Восстановите последовательность разработки и реализации коммуникационной стратегии юридической организации:
A. Анализ целевой аудитории и коммуникационных рисков
B. Оценка эффективности и корректировка стратегии
C. Определение целей и задач коммуникации
D. Выбор каналов и инструментов коммуникации
E. Реализация коммуникационных мероприятий

Правильная последовательность: C → A → D → E → B

III. Тип задания: тестовое задание с развернутым ответом
Уровень сложности: высокий
Время: 5-10 мин

Задание 1. Тема: Барьеры в общении
Вопросы для самоконтроля
1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.

5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Эталонные ответы для заданий по теме "Барьеры в общении":

Задание 1. Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?

Коммуникативные барьеры – препятствия в процессе обмена информацией, искажающие или блокирующие передачу сообщения между собеседниками.

2. Основные характеристики логического барьера и пути преодоления.

Характеристики: логические ошибки, ложные выводы, некорректная аргументация. Преодоление: структурирование мысли, факты+аргументы, проверка логики.

3. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути преодоления.

Характеристики: предубеждения, стереотипы, избирательное восприятие. Преодоление: эмпатия, активное слушание, парафраз ("вы имели в виду...").

4. Основные характеристики семантического барьера и пути преодоления.

Характеристики: разное толкование слов, жаргон, неоднозначность терминов. Преодоление: уточняющие вопросы, простая речь, определение понятий.

5. Основные характеристики фонетического барьера и пути преодоления.

Характеристики: акцент, дефекты речи, шум, темп. Преодоление: четкая дикция, паузы, повторение, улучшение акустики.

6. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути преодоления.

Характеристики: статус, эмоции, конформизм группы. Преодоление: равноправие в диалоге, контроль эмоций, обратная связь.

Задание 2

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Эталонные ответы (положительная самооценка):

Да, умею теплым приветствием создать позитив (+улыбка).

Да, вежливо завершаю: "Извините, у меня срочное дело".

Да, использую мягкий юмор для разрядки напряжения.

Да, отказываю корректно: "Понимаю вашу просьбу, но сейчас не могу помочь".

Да, отвечаю спокойно: "Понимаю вашу реакцию, давайте обсудим по существу". Да, прощаюсь тепло: "Было приятно пообщаться, до новых встреч!".

Задание 3

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Эталонный пример ответа:

"В споре с коллегой возник семантический барьер (разное понимание термина 'срок исковой давности'). Преодолели: попросил уточнить его трактовку, парафразировал свою позицию, нашли общее определение из ГК РФ. Результат: взаимопонимание достигнуто за 5 минут вместо конфликта."

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но… .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Эталонный пример ответа:

Просьбы:

"Прошу вас рассмотреть..."

"Будьте добры, предоставьте..."

"Не могли бы вы..." (сослагательное наклонение)

"Хотелось бы уточнить..."

Отказы:

"К сожалению, не смогу помочь..."

"Это не в моих силах..."

"Да, но сейчас не представляется возможным..."

По ситуациям:

Коллега: "Михаил Иванович, не могли бы вы ознакомиться с проектом?" / "Извини, дедлайн жмет".

Вышестоящий: "Уважаемый Иван Петрович, прошу вашего одобрения..." / "Благодарю за инициативу, но приоритет – другое".

Клиент: "Уважаемый клиент, будьте добры, предоставьте документы..." / "К сожалению, без доп. данных не можем продолжить".

IV. *Тип задания*: задача

***Уровень сложности*: высокий**

Время: 5-10 мин

Задача-кейс 1. Коммуникация с клиентом в конфликтной ситуации. Ситуация: Юрист ведёт дело клиента, который рассчитывал на быстрый положительный исход. Однако судебный процесс затянулся, а промежуточные решения оказались не в пользу клиента. На встрече клиент ведёт себя агрессивно, обвиняет

юриста в непрофессионализме и требует «гарантировать победу» в ближайшем заседании.
Вопросы:
1) Какие коммуникативные ошибки может допустить юрист в данной ситуации?
2) Какую стратегию коммуникации следует выбрать для сохранения профессиональных отношений?

Эталонный ответ: Юрист может допустить ошибки: вступить в эмоциональную конфронтацию, давать нереалистичные обещания («гарантировать результат»), избегать объяснений или занять защитную позицию.
Оптимальная стратегия — профессионально-рациональная с элементами эмпатии: признать эмоции клиента, разъяснить юридическую реальность (невозможность гарантий), структурировать ожидания, оперировать фактами и процессуальными нормами. Важно перевести диалог из эмоционального в рациональное поле и сохранить доверие.

Задача-кейс 2. Публичная коммуникация юридической организации. Ситуация: Юридическая фирма публикует в социальных сетях пост о выигранном деле, в котором косвенно раскрываются детали клиента (без прямого указания имени). Пользователи начинают обсуждать ситуацию, и некоторые догадываются, о каком деле идёт речь.
Вопросы:
1) Какие коммуникативные и профессиональные риски возникли в данной ситуации?
2) Как должна быть выстроена публичная коммуникация юридической организации, чтобы избежать подобных последствий?

Эталонный ответ: Риски: нарушение конфиденциальности, подрыв доверия клиентов, репутационные потери, возможные юридические последствия. Даже косвенная идентификация клиента может считаться нарушением профессиональной этики. Публичная коммуникация должна строиться на принципах анонимности, этичности и юридической корректности: использование обобщённых кейсов, согласование публикаций с клиентом, отказ от раскрытия деталей, способных привести к идентификации.

Задача-кейс 3. Переговоры с противоположной стороной. Ситуация: В ходе досудебных переговоров представитель противоположной стороны использует агрессивную тактику: перебивает, давит, ставит ультиматумы и пытается вывести юриста из равновесия.
Вопросы:
1) Какие коммуникативные технологии используются оппонентом?
2) Какую линию поведения следует выбрать юристу для эффективного ведения переговоров?

Эталонный ответ: Оппонент использует манипулятивные и силовые коммуникативные техники: давление, доминирование, эмоциональную провокацию, тактику ультиматумов. Юристу следует придерживаться ассертивной стратегии:

сохранять контроль над эмоциями, не реагировать на провокации, фиксировать рамки диалога, возвращать разговор к предмету переговоров, использовать аргументацию и паузы. Важно не переходить в ответную агрессию и удерживать профессиональную позицию.

Задача-кейс 4. Внутриорганизационная коммуникация и искажение информации. Ситуация: В юридическом отделе крупной компании информация о новом регламенте передаётся через несколько уровней сотрудников. В результате до исполнителей доходит искажённая версия требований, что приводит к ошибкам в документации и рискам для компании.

Вопросы:

1) Какие коммуникативные барьеры и искажения проявились в данной ситуации?
2) Какие меры необходимо принять для повышения точности передачи информации?

Эталонный ответ: Проявились барьеры: семантические (разное понимание информации), организационные (многоуровневая передача), искажение при ретрансляции, отсутствие обратной связи. Необходимые меры: стандартизация коммуникации (регламенты, письменные инструкции), сокращение цепочек передачи, использование единых каналов (например, корпоративных систем), внедрение обратной связи и контроля понимания информации.

Система оценивания тестовых заданий

№	Тестовое задание	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
1	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/ «неверно»
2	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/ «неверно»
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно» /«неверно»

	при выборе ответа.	
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно» /«неверно»
5	Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте.	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность/ответ правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует – 0 баллов Либо указывается «верно»/ «неверно».

Оценивание заданий с развернутым ответом

1. Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок).
2. Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий).
3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).
4. Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала).
5. Сопоставимость с эталонным ответом.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
Методические рекомендации по изучению разделов

Раздел 1 Теоретические знания и умения раздела включают в себя систему универсальных и специфических (для профессиональной деятельности) требований и норм делового взаимодействия, призванные формировать модели поведения и вырабатывать необходимые умения и навыки деловых отношений, формировать позитивную установку на их дальнейшее развитие.

Содержание данного раздела представляет собой теоретическую основу для освоения последующего материала дисциплины. В ходе изучение данного раздела необходимо уделить внимание основным понятиям: коммуникация, деловая коммуникация, эмпатия, рефлексия, идентификация. Изучаемый круг вопросов основан на базовых теоретических положениях социальной психологии.

Раздел 2. Методические указания по составлению и решению учебных кейсов. Кейс представляет собой самостоятельную индивидуальную или коллективную письменную работу обзорно-аналитического характера, посвящен-

ную описанию проблемной ситуации в области организационного поведения, со ссылкой на конкретные источники.

Авторами кейса могут быть отдельные студенты или группы студентов из двух или трех человек.

Общие требования: актуальность ситуации и организационный уровень. Кейс имеет общий объем 1–2 страницы стандартного текста и должен включать следующие обязательные элементы:

1. Тема кейса (должна соответствовать теме семинара).
2. Информация об авторе.
3. Название (одним предложением).
4. Проблемная ситуация (ее краткое изложение одним абзацем).
5. Участники.
6. Описание ситуации (1 страница текста, поясняющего суть вопроса или ситуации).
7. Принятое решение (если оно имеется на данный момент, а если его нет, то вариант предлагается автором кейса).
8. Источник информации (откуда взята эта информация). Сдача готового кейса Кейс сдается преподавателю в электронном и бумажном виде не позднее даты практического занятия.

Решение кейса При рассмотрении кейса необходимо дать ответы на следующие вопросы:

1. Действительно ли рассматриваемая ситуация относится к организационному уровню?
2. Правильно ли определены участники?
3. Достаточно ли информации кейса для принятия оптимального решения и чего еще не хватает?
4. Является ли принятое (предложенное) решение оптимальным (оптимальным считается такое решение, при котором общие потери сторон минимальны, а общий выигрыш максимален)?
5. Насколько актуальна данная ситуация?

Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);
- самостоятельное изучение разделов;
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к итоговому контролю.

В ходе изучения дисциплины предусмотрено выполнение самостоятельной работы в следующих формах:

1. аудиторная самостоятельная работа (на лекциях, на практических занятиях);

2. внеаудиторная самостоятельная работа.

К аудиторной самостоятельной работе на лекциях относится:

- написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые термины;
- проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием дефиниций и толкований в тетрадь;
- обозначение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности; пометить их и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

К аудиторной самостоятельной работе на практических занятиях (семинарах) относится:

- проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины;
- конспектирование источников;
- работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение казусов (задач) по соответствующей теме.

2. Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы, как:

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебниками и конспектом лекции);
- изучение рекомендуемой литературы;
- конспектирование источников;
- работа с правовыми актами;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- составление плана и тезисов ответа на практическом занятии (семинаре);
- выполнение тестовых заданий;
- решение задач;
- подготовка к аттестации.

Контроль за самостоятельной работой студентов проходит на семинарских занятиях в формах, предусмотренных планом самостоятельной работы.