

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"  
Дата подписания: 12.03.2024 10:37:27  
Уникальный программный ключ: 6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

УТВЕРЖДАЮ

Ректор \_\_\_\_\_ Д.М. Абдрахманов

"31" мая 2023 г.

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Современные коммуникативные технологии

Б1.О.05

Уровень высшего образования

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы

Цифровое государственное управление

Форма обучения

Заочная

Уфа 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.О.05 Современные коммуникативные технологии / сост. Л.М. Мусина - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2023 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(244) от 10 марта 2023 г.

Заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий \_\_\_\_\_ Л.М. Мусина

Согласовано  
Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ И.Ш.Рысаев

@ Мусина Л.М., 2023 год  
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2023 год

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины .....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине .....	4
4 Структура и содержание дисциплины .....	5
4.1 Структура дисциплины.....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины .....	7
4.3 Курсовой проект (курсовая работа) .....	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	8
5.1 Основная литература .....	8
5.2 Дополнительная литература.....	8
5.3 Периодические издания.....	8
5.4 Интернет-ресурсы .....	8
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	8
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим 9 видам самостоятельной работы .....	
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 9 информационные справочные системы современных информационных технологий .....	
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	
Фонд оценочных средств	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Современные коммуникативные технологии" являются:

- 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.

### Задачи:

- 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 для обучающихся государственно-правового профиля 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.	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- содержания основных коммуникативных технологий<ul style="list-style-type: none"><li>– основные исследовательские методы для работы с современными коммуникациями;</li><li>– основные проектные инструменты для работы с современными коммуникациями;</li><li>– принципы взаимодействия между всеми элементами коммуникативного пространства;</li><li>– специфику и инструменты коммуникативных технологий;</li><li>– основы теории коммуникации</li></ul></li></ul> <b>- Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- анализировать проблемные зоны и реализовывать возможности коммуникативных технологий;</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• организовать работу проектных команд в сфере политических коммуникаций и медиа;</li> <li>• осуществлять поиск информации, значимой для реализации проектов в сфере коммуникативных технологий;</li> <li>• выбирать эффективные методы коммуникации с целевыми аудиториями</li> </ul> <p><b>Владеть</b> навыками:</p> <p>навыками применения полученных профессиональных знаний;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками и методами работы с информацией, а также различными медиа носителями;</li> <li>• навыками организационной работы и коммуникаций;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять базовые навыки владения коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности</li> <li>• навыками применения основных коммуникативных технологий в рамках информационных и медийных кампаний</li> </ul>
--	--	--	---

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	Уст	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>4</b>	<b>104</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	2	2	4
Практические занятия (ПЗ)	2	4	6
Промежуточная аттестация (зачет)		4	4
<b>Самостоятельная работа:</b>		<b>94</b>	<b>94</b>
- <i>написание эссе (Э);</i>		5	5
- <i>выполнение заданий, тестов из учебного пособия;</i>		10	10
- <i>работа над презентацией;</i>		10	10
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>		31	31
- <i>подготовка к практическим занятиям;</i>		20	20
- <i>подготовка к зачету</i>		18	18
<b>Вид итогового контроля</b>		<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	19	1	2	16
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	18	1	1	16
3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	18	1	1	16
4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	18	1	1	16
5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	17	-	1	16
6	Коммуникативные технологии в государственном управлении	14	-	-	14
	Зачет	4			
	<b>Итого:</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>

#### 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)

#### 3.3.1 Заочная форма обучения

1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	2
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	2
3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	4
4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	4
5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	2
6	Коммуникативные технологии в государственном управлении	4

### 3.4 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

## 4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 4.1 Основная литература

- 1 Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845> (дата обращения: 19.11.2023).
- 2 Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 19.11.2023)
- 3 2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519784> (дата обращения: 06.10.2023).

### 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> (дата обращения: 06.10.2023).).

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> (дата обращения: 06.10.2023).

#### **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 (семинарам)**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

#### **4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

Аудитория 314.

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)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 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	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 – 1 шт.; - проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – 1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - 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 – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт
420	Кабинет социально-экономических дисциплин	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.); - парты (34 шт.); - трибуна настольная – 1 шт.; - экран настенный MW – 1 шт.; - столы, стулья (68 посадочных мест); - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.

412	Кабинет экономической теории	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доска классная (1 шт.);</li> <li>- доска маркерно-магнитная – 1 шт.;</li> <li>- проектор EPSON EB 530 (1024x768) (1 шт.);</li> <li>- экран для проектора (1 шт.);</li> <li>- парты (12 шт.);</li> <li>- столы, стулья (24 посадочных мест);</li> <li>- трибуна настольная – 1 шт.;</li> <li>- шкаф для документов закрытый 800*420*2100.</li> </ul>
-----	------------------------------	--	--

***К рабочей программе прилагаются:***

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

# ЛИСТ согласования рабочей программы

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
код и наименование

Направленность: Цифровое государственное управление

Дисциплина: Современные коммуникативные технологии

Форма обучения: заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры  
социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий  
наименование кафедры

протокол № \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

<small>наименование кафедры</small>	<small>подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>	<small>дата</small>
-------------------------------------	------------------------	------------------------------------	---------------------

Исполнители:

<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>	<small>дата</small>
--------------------------	------------------------	------------------------------------	---------------------

<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>	<small>дата</small>
--------------------------	------------------------	------------------------------------	---------------------

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
наименование кафедры      личная подпись      расшифровка подписи      дата

<sup>1</sup>Согласование осуществляется с заведующими теми кафедрами, за которыми закреплены дисциплины (модули), указанные в постреквизитах данной дисциплины (модуля)

**Актуализация рабочей программы дисциплины**

**«Код наименование» на 20\_\_ год приёма**

Внесенные изменения на 20\_\_ год приёма

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий выпускающей кафедрой**

\_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20... г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры

\_\_\_\_\_

*наименование кафедры*

\_\_\_\_\_

*(дата, номер протокола заседания).*

Преподаватель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

**«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

**Фонд  
оценочных средств  
по дисциплине  
«Современные коммуникативные технологии»**

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки  
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Форма обучения  
Заочная

Уфа 2023

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

Составитель: Л.М. Мусина

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

Заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий  
Л.М Мусина

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

## 1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	Уст	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>4</b>	<b>104</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	2	2	4
Практические занятия (ПЗ)	2	4	6
Промежуточная аттестация (зачет)		4	4
<b>Самостоятельная работа:</b>		<b>94</b>	<b>94</b>
- <i>написание эссе (Э);</i>		5	5
- <i>выполнение заданий, тестов из учебного пособия;</i>		10	10
- <i>работа над презентацией;</i>		10	10
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>		31	31
- <i>подготовка к практическим занятиям;</i>		20	20
- <i>подготовка к зачету</i>		18	18
<b>Вид итогового контроля</b>		<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знать:</b> - содержания основных коммуникативных технологий <b>Уметь:</b> - осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявления уважения к людям, толерантности к другой культуре <b>Владеть</b> навыками: приемами привлечения внимания и установления контакта с аудиторией, средствами воздействия в устной речи: убеждение и внушение; психологического воздействия в процессе публичного выступления, поддерживания электронных коммуникаций	Тестирование по лекционному материалу Письменные домашние работы. Устное индивидуальное собеседование – опрос  Выполнение и защита индивидуальных творческих заданий. Устное индивидуальное собеседование.  Выполнение индивидуального творческого задания. Выполнение задач

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

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	19	1	2	16
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	18	1	1	16
3	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	18	1	1	16
4	Коммуникативные технологии в условиях кризиса организации	18	1	1	16
5	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания с применением цифровых технологий	17	-	1	16
6	Коммуникативные технологии в государственном управлении	14	-	-	14
	Зачет	4			
	<b>Итого:</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>

№ 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	-	-

## Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

### 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: подготовка к лекциям и практическим занятиям; подготовка к зачету

Подготовка к практическим занятиям:

Тема 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 Конфликт в коммуникациях, его особенности

1 Стадии становления и протекания конфликта

Тема 3 Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций

Устная деловая коммуникация. Собеседование при приеме на работу. Технология телефонных бесед. Переговоры как форма деловой коммуникации средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

Презентация, ее смысл и назначение. Письменная деловая коммуникация: правила оформления и язык деловых посланий

Тема 4 Деловая беседа как ведущая форма коммуникации

Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального

или компромиссного варианта, принятие решения, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте.

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

1. Роль управления внешними коммуникациями в органах государственной гражданской службы.
2. Отделы по связям с общественностью, институт пресс-службы как посредники во взаимоотношениях власти и общества
3. Проектирование внешне-организационных коммуникаций.
4. Имидж государственной гражданской службы: имидж власти, имидж организации, имидж лидера.
5. Этапы и технологии имиджмейкинга в государственном управлении

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

## **БЛОК А**

### **Фонд тестовых заданий по дисциплине:**

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитии аудиальных способностей;

- 1.2 обмену личностными характеристиками;
- 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:

- 2.1 обмен полезной информацией;
- 2.2 все виды невербального общения;
- 2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;
- 3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

- 4.1 вербальная и невербальная;
- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;
- 5.2 невербальная;
- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

- 7.1 «Терпеливый слушатель»;
- 7.2 «Зеркало отношений»;
- 7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

- 8.1 совещание;
- 8.2 аутотренинг;
- 8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

9.1 систематизация;

9.2 планирование;

9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

10.1 совещание;

10.2 переговоры;

10.3 беседа;

**Формулировки заданий творческого уровня**, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, приводятся ниже в данном документе.

## **БЛОК В**

### **Индивидуальные творческие задания:**

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.

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 попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 3

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные

ситуации обсудите.

#### 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.

## БЛОК С

С.0 Учебным планом не предусмотрено написание курсовых работ

## БЛОК D

### 4 Вопросы для самопроверки обучающихся

#### Вопросы для самопроверки при подготовке к зачету:

1. Коммуникация как средство и процесс информационного взаимодействия.
2. Модели коммуникации.
3. Социальная информация: понятие, свойства, средства передачи
4. Понятие, субъекты, объекты социально - коммуникативной технологии
5. Основные признаки и критерии социально - коммуникативной технологии.
6. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
7. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
8. Функции коммуникации.
9. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
10. Уровни и виды коммуникации.
11. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
12. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
13. Преграды и помехи в деловом общении.
14. Вербальные средства коммуникации.
15. Невербальные средства коммуникации.
16. Виды деловых посланий.
17. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
18. Способы ведения переговоров.
19. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные.
20. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
21. Правила и принципы эффективного слушания.
22. Деловые беседы и их виды.
23. Организация проведения деловой беседы.

24. Назначение и виды деловых совещаний.
25. Подготовка деловых совещаний.
26. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения.
27. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
28. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации.
29. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика.
30. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации.
31. Особенности организации пространства деловой коммуникации.
32. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации.
33. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник".
34. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
35. Типология конфликта.
36. Техники смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

## **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 изучения 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, посвященную 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; пометить 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 удастся 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.

### **Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем.**

Самостоятельное изучение тем – это вид учебной деятельности, выполняемый учащимся без непосредственного контакта с преподавателем через специальные учебные материалы, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу учащихся в соответствии с установкой учебника, программы обучения.

Целью самостоятельного изучения тем является овладение фундаментальными знаниями, опытом творческой, исследовательской работы, проектировочными навыками.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с видами организации самостоятельной (внеаудиторной) работы. В практике самостоятельного изучения тем можно выделить следующие задачи:

- **овладение знаниями:** чтение текста (учебника, правового акта, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; анализ содержания Интернет-ресурсов и др.;

- **закрепление и систематизация знаний:** составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на

контрольные вопросы; решение задач или упражнений.

В качестве форм и методов контроля самостоятельного изучения тем могут быть использованы фронтальные опросы на практических занятиях (семинарах), тестирование, зачеты, контрольные работы и др.