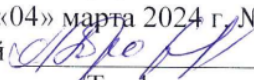


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного
управления

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «04» марта 2024 г. № 8
Зав. кафедрой 
Трофимовская А.В./

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По учебной дисциплине
Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль:
Государственная и муниципальная служба

Квалификация
Бакалавр

Мытищи
2024

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной деятельности, приемы научной дискуссии; Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной	Опрос Реферат Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации

			деятельности		
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной деятельности, приемы научной дискуссии; Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности; Владеть: навыками устной и письменной коммуникации, научным и официально-деловыми стилями общения, навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности.	Тест Опрос Реферат Презентация Практическая подготовка	Шкала оценивания теста Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации Шкала оценивания практической подготовки
УК -3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: Основы организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;	Опрос Реферат Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации

			Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач		
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: значение организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач; Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач; Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений в коллективе в процессе управления персоналом, формирования команды для решения	Тест Опрос Реферат Презентация Практическая подготовка	Шкала оценивания теста Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации Шкала оценивания практической подготовки

			поставленных задач		
ОПК-7	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом; Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп.	Опрос Реферат Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового	Тест Опрос Реферат Презентация Практическая подготовка	Шкала оценивания теста Шкала оценивания опроса Шкала оценивания реферата Шкала оценивания

			поведения в стране и за рубежом; Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование дого-ворно-правовых отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп. Владеть: навыками самостоятельного анализа текущей ситуации и выяв-ления тенденций в области делового общения на внутрифирменном, микро- и макроуровне, ведения деловой беседы, проведения совещаний и переговоров		презентации Шкала оценивания практической подготовки
--	--	--	---	--	--

Шкала оценивания теста

Освоение компетенций зависит от результата написания теста:

8-10 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично);

5-7 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо);

3-4 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно);

0-2 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>реферата</i>	0-4
Итого	20

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	13-15
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	8-12
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	3-7
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-2

Шкала оценивания презентации

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-5
2. Личный вклад автора	0-4
3. Структурированность материала	0-1
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-1
6. Оформление текста и грамотность речи	0-4
7. Защита презентации	0-4
Итого	20

Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Интервал оценивания
высокая активность на практической подготовке: выполнены	5

полученные специалистами отдела задания точно в срок и в полном объеме	
средняя активность на практической подготовке: не выполнены в срок полученные задания или не в полном объеме	2
низкая активность на практической подготовке: не выполнены полученные задания	0

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

Задание на практическую подготовку

Задание №1

Уполномоченным органом субъекта Федерации по государственному заказу проводится открытый конкурс на закупку продукции для собственных нужд. Заявки на конкурс подали поставщики из данного и двух соседних субъектов Федерации. в случае выигрыша поставщика из соседнего региона будет достигнута экономия средств по данной закупке, но налоги поступят в бюджет соседнего региона и местная администрация недоберет поступления в свой бюджет и не сможет финансировать другие свои нужды. Кроме того, местная администрация заинтересована в сохранении и поддержании рабочих мест в своем регионе. Комиссия принимает решение о размещении заказа у «своего» поставщика.
есть ли здесь конфликт интересов?

Задание №2

Руководитель, член партии в конце рабочего дня пятницы собирает всех сотрудников и говорит: «Завтра региональное отделение нашей партии проводит митинг. Убедительно прошу всех вас явиться, у нас есть некоторые проблемы с численностью. все поняли?» После некоторой паузы один из сотрудников робко говорит: «Так, вроде, государственным служащим не рекомендуется участвовать в политических акциях, да и вы не можете нам это приказывать, завтра выходной». Руководитель отвечает: «во-первых, служащий, как и всякий гражданин, может являться членом любой партии и участвовать в ее акциях, а, во-вторых, я вас прошу (заметьте, не приказываю!) прийти по доброй воле, как заинтересованных в развитии страны граждан! есть еще вопросы?» Служащие, молча, расходятся.
вопрос: правильно ли вел себя руководитель?

Задание №3

Часто встречающаяся в служебных отношениях ситуация: вышестоящий руководитель нередко дает поручение работнику через голову его непосредственного начальника. Поэтому подчиненный отказывается выполнять некоторые поручения последнего, ссылаясь на срочное задание вышестоящего есть ли здесь нарушение служебной этики? Как следует вести себя начальнику?

Задание №4

В помещении отдела располагаются три сотрудницы, одна из которых разговаривает с посетителем. в это время в помещение заходит заместитель начальника и с порога говорит: «Ну, пойдёмте, девочки, поздравим Марию ивановну, а то до обеда не успеем».

Сотрудница, беседующая с посетителем, начинает вставать и тянется за приготовленным букетом цветов. Посетитель возмущенно говорит: «Да вы что! все внеслужебные дела – во время обеда, а не за счет рабочего времени!» Замначальника, свысока взглянув на него, парирует: «Мы за пять минут уложимся, а потом и с вами успеют поработать. А во время обеда, как и положено, будем обедать». Однако сотрудница, которая беседовала с посетителем, откладывает букет, вновь садится на место и продолжает беседу. Посетитель успокаивается. Две сотрудницы уходят с заместителем начальника поздравлять коллегу. инцидент кажется исчерпанным.

вопрос: были ли в описанной ситуации нарушения этики со стороны ее участников?

Задания №5

Разговор секретаря по телефону:

- Добрый день!
- Здравствуйте.
- Могу я поговорить с директором департамента?
- А кто его спрашивает?
- Замдиректора департамента (называет департамент и свою фамилию).
- Директор на совещании.

Ответьте на вопрос: были ли здесь нарушения служебной этики?

Задания №6

Ситуация: дверь кабинета руководителя открывается и показывается один из работников. Между ними происходит следующий диалог:

- У меня к вам важное дело.
- А как вы вошли? Где секретарь?
- Я ее не видел, в приемной нет никого.
- Мне сейчас некогда, когда подойдет секретарь, она вам скажет, когда можно прийти.
- Но у меня важное и срочное дело!
- Послушайте, мои дела поважнее ваших! Уходите!

Посетитель удаляется с обиженным видом.

Вопрос: есть ли здесь нарушения служебной этики, и как нужно действовать участникам таких ситуаций?

Задания №7

Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него его работу»

Вопрос: есть ли здесь нарушение этики? Как вести себя руководителю?

Задания №8

Руководитель отдела отчитывает подчиненного: «Разве вы не знаете, что являться на работу без галстука запрещено Кодексом профессиональной этики? Чтобы после обеда галстук был!»

Вопрос: Правомерно ли требование руководителя?

Задания №9

Директор департамента сидит за столом и молча внимательно изучает документ, подготовленный одним из сотрудников, а сотрудник стоит перед ним, переминаясь с ноги на ногу. Томительная тишина. Наконец директор складывает листы документа, поднимает глаза на подчиненного и бесстрастно говорит: «Надо быть идиотом, чтобы разработать такую чушь» и замолкает. Сотрудник вспыхивает, поворачивается и быстро, почти бегом, покидает кабинет руководителя. На следующий день директору звонит председатель комиссии по соблюдению требований к служебному поведению государственных служащих и урегулированию конфликта интересов и говорит: «На вас поступила жалоба от главного специалиста N, он пишет, что вы допустили в беседе с ним оскорбительные выражения, препятствующие нормальному общению. У нас заседание комиссии на следующей неделе, я вас приглашаю, точное время сообщу в понедельник».

Вопрос: Как вы думаете, каким будет результат обсуждения инцидента?

Задания №10

в результате болезни одного из государственных служащих (Петрова) его обязанности были временно переданы одному из коллег. Коллега через день начал рассказывать окружающим о том, что заболевший – недобросовестный работник, документы, с которыми он работал, в беспорядке, и он не сможет замещать его, по крайней мере, быстро войти в курс дел. ему сочувствуют. Он приходит к руководителю и говорит: «Петров неряха, у него дела в таком беспорядке, что я только через неделю разберусь, что к чему. Как же моя работа»?

Вопрос: Что может ответить руководитель?

Примерный перечень тем контрольных работ

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Основные принципы деловых коммуникаций.
3. Виды коммуникаций в организации.
4. Виртуальные коммуникации.
5. Коммуникативный процесс и динамическая смена этапов формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации.
6. Вербальные и невербальные средства передачи смысловой и оценочной информации.
7. Монологические формы общения.
8. Визуальные (письменные) виды делового общения.
9. Роль речи в воздействии на людей в деловом общении.
10. Современный деловой язык.
11. Понятие невербального имиджа.
12. Невербальные сигналы.
13. Высокая культура делового общения.
14. Культура организации общения.
15. Речевое взаимодействие между людьми.
16. Способы осуществления контактов между сотрудниками.
17. Обязательные этапы деловой беседы.
18. Установление и использование методов контактов с собеседником.
19. Предмет деловой коммуникации.
20. Основные задачи деловой коммуникации.

21. Типы совещаний.
22. Цель совещания.
23. Цели презентации.
24. Задачи презентации.
25. Психологический климат в коллективе и деловые коммуникации.

Примерный тест

1. Отметьте вторичные языки невербальной коммуникации:
(один или несколько правильных ответов)
 - а) пантомимика
 - б) язык программирования
 - в) азбука Морзе
 - г) система жестов
2. Коммуникативно-информационная функция внутриорганизационных коммуникаций направлена:
(один правильный ответ)
 - а) на достижение взаимопонимания между сотрудниками организации
 - б) на выработку рекомендаций по совершенствованию коммуникационной структуры организации
 - в) на прогнозирование развития коммуникативного менеджмента
3. Сколько видов речи существует:
(один правильный ответ)
 - а) один
 - б) три
 - в) два
 - г) четыре
4. Что является ключевым вербальным средством общения:
(один правильный ответ)
 - а) знак
 - б) язык
 - в) речь
 - г) обмен
5. Ключевой задачей коммуникационного менеджмента во внутренней среде организации является:
(один правильный ответ)
 - а) установление благоприятных отношений с другими организациями и общественностью
 - б) построение оптимальной системы взаимодействия сотрудников
 - в) определение критериев найма, адаптации и развития персонала
6. Слухи относятся к:
 - а) формальной коммуникации
 - б) неформальной коммуникации в организации
7. Средство коммуникации – это:
 - а) способ кодирования сообщений
 - б) специальный маршрут или технология, используемая для доставки сообщения получателю
8. Наиболее эффективным каналом коммуникации является:
 - а) письмо
 - б) новости в СМИ
 - в) выступление перед аудиторией
 - г) непосредственный разговор лицом к лицу

9. Искажение информации может быть вызвано как ее избыточностью, так и недостаточностью

а) верно

б) нет, не верно

10. Каких барьеров при передаче информации не существует:

а) технических

б) психологических

в) гуманитарных

г) языковых

д) социальных

11. Единицами вербальной коммуникации являются:

а) высказывание

б) высказывание и дискурс

в) дискурс

г) ни одно из перечисленных

12. Какое утверждение правильное:

а) к вербальным средствам коммуникации относятся устная и письменная речь

б) к вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, жесты

в) к вербальным средствам коммуникации относятся устная речь и говорение

13. Первичные языки невербальной коммуникации – это (множественный ответ):

а) система жестов,

б) пантомимика

в) мимика

г) азбука Морзе

д) языки программирования

14. Что такое коммуникация:

а) обмен информацией;

б) общение;

в) обмен информацией и средство для передачи этой информации;

г) восприятие информации.

15. Выделяют следующие виды коммуникаций:

а) личные и коллективные;

б) временные и постоянные;

в) внутренние и внешние;

г) механические и автоматические.

16. Структура коммуникаций состоит из следующих компонентов:

Отметьте правильные ответы:

а) источник

б) сообщение

в) канал

г) получатель

д) обратная связь

17. Каких видов бывают коммуникации:

а) внешние, внутренние;

б) открытые, закрытые;

в) прямые, косвенные;

г) линейно-штабные, линейно-функциональные.

18. Коммуникационная сеть состоит из:

а) прямых и косвенных связей;

б) прямых и обратных связей;

в) вертикальных, горизонтальных связей;

г) вертикальных, горизонтальных, диагональных связей.

19. На каком этапе коммуникации происходит процесс интерпритации:
- а) этап отправления;
 - б) этап получения;
 - в) Этап передачи.
20. Модели коммуникаций в организации:
- а) действие;
 - б) бездействие;
 - в) Взаимодействие;
 - г) процесс.
21. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
- а) общения
 - б) понимания
 - в) восприятия
22. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
- а) приспособления
 - б) конкуренции
 - в) компромисса
23. Прямое деловое общение характеризуется:
- а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом
24. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
- а) модели поведения
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
25. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
- а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) том, что связывает партнеров
26. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
- а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления
 - в) ищет поддержку среди коллег
27. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
- а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) деловой обязательности
28. Цель формального приема в начале переговоров:
- а) создать атмосферу взаимопонимания
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
29. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
- а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) терпимости
30. Коммуникативная сторона общения:
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми

в) организация взаимодействия между людьми

31. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

32. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ
- б) Аристотель
- в) Демокрит

33. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

- а) однополюсные
- б) риторические
- в) зеркальные

34. Этика – это философская дисциплина, изучающая:

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность

35. Видение себя глазами партнера по общению – это:

- а) рефлексия
- б) отчуждение
- в) идентификация

36. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

- а) однополюсные
- б) информационные
- в) для ориентации

37. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания

38. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей
- в) деловые отношения предпринимателей

39. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:

- а) пяти
- б) двух
- в) трех

40. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:

- а) “интроверсия”
- б) “риторика”
- в) “лингвистика”

41. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:

- а) примитивным
- б) светским
- в) манипулятивным

42. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:

- а) неожиданностью
- б) примером

- в) обобщением
43. Что является самой главной целью общения:
- а) общение ради общения
 - б) достижение профессиональных успехов
 - в) соблюдение правил этикета
44. Что является особенностью невербального общения:
- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - в) оба ответа правильны
45. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:
- а) речевой
 - б) процессуальный
 - в) знаковый
46. Стилистический барьер общения возникает:
- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
 - б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
 - в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений
47. Невербальной коммуникацией называется:
- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
 - б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
 - в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме
48. Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется:
- а) неожиданностью
 - б) провокацией
 - в) Сократовским методом ответа
49. Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»:
- а) деловое общение
 - б) примитивное общение
 - в) формально-ролевое общение
50. Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) – такой компонент коммуникации:
- а) знаковый
 - б) текстовый
 - в) процессуальный

Примерные темы рефератов

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении.
5. Роль деловых коммуникаций в муниципальном управлении.
6. Функции деловых коммуникаций в муниципальном управлении.
7. Роль служебной этики в профессиональной деятельности управленца.
8. Функции служебной этики в профессиональной деятельности управленца.
9. Кодекс профессиональной этики государственного служащего.
10. Кодекс профессиональной этики муниципального служащего.
11. Современные информационно-коммуникационные технологии в деловых коммуникациях.

12. Применение информационно-коммуникационных технологий в деловых коммуникациях.
13. Значение информационно-коммуникационных технологий в деловых коммуникациях
14. Особенности применения государственных и муниципальных информационных систем в деловых коммуникациях.
15. Функции государственных и муниципальных информационных систем в деловых коммуникациях.

Примерные темы презентаций

1. Актуальные проблемы современной деловой коммуникации.
2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления: современный взгляд.
3. Этико-психологические принципы деловых коммуникаций: актуальность в современных условиях.
4. Классические и инновационные формы деловых коммуникаций: сравнительный анализ.
5. Инновационные формы деловых коммуникаций: за и против.
6. Специфика деловых коммуникаций в современных российских компаниях.
7. Коммуникация как основа деловых отношений.
8. Коммуникации в системе государственного управления.
9. Научные подходы к изучению коммуникации.
10. Коммуникативная компетентность как фактор повышения конкурентоспособности специалиста.
11. Коммуникативный ресурс в управлении.
12. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
13. Речевая культура в деловых коммуникациях.
14. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
15. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
16. Основные принципы этики деловых отношений.
17. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
18. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации.
19. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
20. Искусственный интеллект в коммуникативном взаимодействии

Примерный перечень вопросов к опросу

1. Какие информационные системы применяются в деловых коммуникациях?
2. Расскажите о применении государственных и муниципальных информационных систем в деловых коммуникациях?
3. Каковы особенности применения государственных и муниципальных информационных систем в деловых коммуникациях?
4. Каковы функции государственных и муниципальных информационных систем в деловых коммуникациях?
5. Каковы формы и методы взаимодействия органов государственной власти с гражданами?
6. Каковы формы и методы взаимодействия органов государственной власти с коммерческими организациями?
7. Каковы формы и методы взаимодействия органов государственной власти с институтами гражданского общества?
8. Каковы формы и методы взаимодействия органов государственной власти с средствами массовой информации?

9. Приведите примеры взаимодействия органа государственной власти (по выбору студента) с гражданами, институтами гражданского общества, средствами массовой информации?
10. Раскройте понятие и сущность термина «деловые коммуникации».
11. Виды деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.
12. В чем заключается толерантное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья?
13. Что предполагает конструктивное сотрудничество в социальной и профессиональной сферах
14. Раскройте понятие и сущность термина «служебная этика».
15. Что включает служебная этика в профессиональной деятельности управленца?
16. Каковы принципы служебной этики в профессиональной деятельности управленца?
17. Какими документами определяется служебная этика в профессиональной деятельности управленца?
18. Раскройте понятие и сущность термина «информационно-коммуникационные технологии».
19. Каково назначение информационно-коммуникационных технологий в деловых коммуникациях?
20. Приведите примеры использования информационно-коммуникационных технологий в деловых коммуникациях.

Примерный перечень вопросов к экзамену

- 1 Специфика и основные задачи деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.
- 2 Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
- 3 Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления.
- 4 Коммуникационные механизмы влияния общества на управление.
- 5 Основные направления воздействия государства на общество.
- 6 Коммуникативные проблемы, связанные с социально-культурными различиями.
- 7 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
- 8 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- 9 Использование эффектов восприятия в деловом общении.
- 10 Классификация методов государственной коммуникации.
- 11 Формы государственной коммуникации.
- 12 Каналы государственной коммуникации.
- 13 Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы.
- 14 Применения технологий PR в государственном управлении.
- 15 Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.
- 16 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
- 17 Приемы устранения коммуникативных барьеров.
- 18 Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 19 Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
- 20 Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.
- 21 Деловые переговоры: подготовка, проведение и совершенствование переговорного процесса.
- 22 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
- 23 Организация и проведение делового совещания.
- 24 Деловая беседа, ее разновидности.
- 25 Презентация как форма деловой коммуникации.
- 26 Самопрезентация в деловых контактах.

- 27 Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
- 28 Внутренние и внешние письменные коммуникации.
- 29 Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 30 Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
- 31 Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- 32 Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
- 33 Виды и функции коммуникационных каналов.
- 34 Факторы эффективной коммуникации.
- 35 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
- 36 Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
- 37 Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.
- 38 Управление организационными коммуникациями.
- 39 Формы делового взаимодействия на муниципальной и государственной службе между подчиненными и руководителем.
- 40 Электронные средства современной коммуникации.
- 41 Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
- 42 Этические основы деловых коммуникаций в государственном управлении.
- 43 Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре
- 44 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
- 45 Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
- 46 Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
- 47 Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
- 48 Проблема коммуникаций между лидером и командой.
- 49 Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.
- 50 Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
- 51 Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
- 52 Особенности информационного обеспечения деятельности органа власти.
- 53 Современные проблемы статистического обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления.
- 54 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
- 55 Межкультурные различия в деловой коммуникации.
- 56 Правила написания научной статьи и выпускной квалификационной работы.

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами контроля являются тест, опрос, реферат, презентация, практическая подготовка.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Тест	до 10 баллов
Опрос	до 15 баллов
Презентация	до 20 баллов
Реферат	до 20 баллов
Практическая подготовка	до 5 баллов
Экзамен	до 30 баллов

Шкала оценивания контрольной работы

Критерии оценивания	Баллы
содержание работы соответствует выбранной теме работы; работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; проведен обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению; показано знание информационной (при необходимости – нормативной) базы, использованы актуальные данные; проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично; теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; проведен количественный анализ проблемы, который подтверждает выводы автора, иллюстрирует актуальную ситуацию; широко представлена библиография по теме работы, в том числе и зарубежные источники; по содержанию и форме работы полностью соответствует всем предъявленным требованиям, указанным в методических рекомендациях	41-100
содержание работы не соответствует теме; работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; имеет компилятивный характер; предложения четко не сформулированы	0-40

Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору,	21-30

структурирующую ход рассуждения	
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
81 – 100	отлично
61 - 80	хорошо
41 - 60	удовлетворительно
0 - 40	неудовлетворительно