

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»**
(ГОУ ВО КРАГС_иУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 40.04.01 Юриспруденция
(решение Ученого совета
от 10.06.2021 № 11)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АППАРАТЕ»

Направление подготовки – *40.04.01 Юриспруденция*

Направленность (профиль) – *«Правовое обеспечение государственного и муниципального
управления»*

Уровень высшего образования – *магистратура*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – 2021

Сыктывкар
2021

Рабочая программа дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.11.2020 № 1451;

- Федерального закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 № 79-ФЗ;

- Федерального закона «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 № 25-ФЗ;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция (*уровень магистратура*) направленность (профиль) «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления»;

- Справочника квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, утвержденного Минтрудом России.

© Коми республиканская академия
государственной службы
и управления, 2021

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является подготовка магистров к будущей профессиональной деятельности на основе освоения обучающимися основных положений межличностной коммуникации в государственном аппарате, понимание особенностей межличностной коммуникации в профессиональной деятельности.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» являются формирование у обучающихся:

- навыков управления коммуникативным поведением в межличностном взаимодействии и деловых коммуникациях;
- межкультурной компетенции как способности и готовности к адекватному взаимодействию будущих специалистов органов государственного и муниципального управления.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» направлено на формирование следующих компетенций:

1) общепрофессиональные:

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

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является факультативной.

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК выпускника	Код и наименование индикатора достижения УК	Код и наименование результатов обучения
Коммуникации	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном	УК-4.И-2. Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в	УК-4.И-2.У-1. Умеет эффективно использовать типы и методы коммуникации для достижения поставленных целей и задач

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК выпускника	Код и наименование индикатора достижения УК	Код и наименование результатов обучения
	(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	том числе на иностранном(ых) языке(ах)	
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.И-1. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.И-1.3-2. Знает нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур
			УК-5.И-1.У-2. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате»:

Должен знать:

- понятие деловой коммуникации в государственном аппарате;
- основные характеристики организационной среды в государственном аппарате;
- специфику форм делового общения: совещаний, бесед, переговоров, презентаций;
- нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.

Должен уметь:

- решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия с использованием коммуникативных средств и приемов;
- применять основные формы межличностного взаимодействия в деловой среде;
- определять коммуникативные типы деловых партнеров;
- устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;
- выражать мысли;
- эффективно слышать и слушать партнера.

3. Объем учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	16,25
Аудиторные занятия (всего):	16
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	

<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	91,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	87,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	10,25
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	97,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	93,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование раздела / темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина УК-4, УК-5	Основные этапы становления теории коммуникации как науки. Предмет науки о коммуникации. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Социальные основы деловых коммуникаций. Объект, предмет и задачи науки

	«Деловые коммуникации». Коммуникативная компетентность. Значение коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности.
Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы УК-4, УК-5	Определение межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в государственном аппарате. Принципы межличностной коммуникации в государственном аппарате. Правила и базовые ожидания в межличностном взаимодействии. Коммуникативная компетентность в межличностной коммуникации. Понятие деловой коммуникации в государственном аппарате. Виды, формы, структура деловых коммуникаций. Основные характеристики организационной среды в государственном аппарате. Основные формы межличностного взаимодействия в деловой среде. Барьеры коммуникации и способы их преодоления.
Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций УК-4, УК-5	Понятие «личность». Основные компоненты в психической структуре личности. Типы темпераментов. Проявление темперамента человека в процессе коммуникации. Понятие «характер», наиболее существенные свойства характера. Влияние характера человека на коммуникативный процесс. Социальные потребности личности в процессе межличностной коммуникации. Самораскрытие и самопредъявление в межличностной коммуникации. Развитие и реализация своего «Я» в межличностной коммуникации.
Тема 4. Типы личностей и их проявление в процессе коммуникации УК-4, УК-5	Психотип личности. Акцентуация характера, ее проявления в коммуникации. Основные типы акцентуированных личностей, их краткая характеристик. Психотехники общения в ситуациях коммуникации с разными психотипами. Коммуникативные типы деловых партнеров.
Тема 5. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации УК-4, УК-5	Восприятие и его роль в процессе деловых коммуникаций. Структура процесса восприятия. Факторы, влияющие/препятствующие восприятию в межличностной коммуникации. Коммуникативные способы/технологии повышения точности восприятия «Себя» и «Другого» в процессе межличностной коммуникации. Понятие «имидж». Формы проявления имиджа. Основные слагаемые имиджа делового человека. Стратегия и тактика имиджирования
Тема 6. Формы деловых коммуникаций УК-4, УК-5	Назначение деловых коммуникаций. Факторы, оказывающие влияние на результативность деловых коммуникаций. Основные стратегии воздействия на человека в организации. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Современное совещание: понятие, задачи, требования, сценарии. Сущность и назначение переговоров. Содержание этапов подготовки и реализации переговоров. Место ритуального поведения в межличностном деловом взаимодействии.
Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях УК-4, УК-5	Понятие «конфликт», причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях. Основные стратегии поведения в конфликте. Социальные конфликты. Три класса социальных конфликтов. Основные конфликтные комму-

	никативные стратегии. Основные типы конфликтов. Современные подходы к предотвращению и урегулированию конфликтов. Принципы и правила проведения делиберативных мероприятий. «Конфликтоген» и «синтон».
Тема 8. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь УК-4, УК-5	Понятие «речь» и ее виды. Устная и письменная речь: особенности, различия. Формы существования языка, их краткая характеристика. Стили литературного языка. Метаязык в общении, метаслы и метавыражения. Требования к культуре речи. Виды вопросов, используемых в процессе коммуникации. Основные виды слушания. Активное слушание. Типичные ошибки слушания. Структура слушания. Эффективное и неэффективное слушание. Факторы, препятствующие эффективному слушанию. Техники и приемы эффективного слушания. Требования к публичной речи. Основные этапы классической схемы подготовки публичной речи.
Тема 9. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций УК-4, УК-5	Понятие «документ» и его функции. Основные разновидности документов. Культура составления документов. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Справочно-информационная документация

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О. Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСиУ, 2013. – 120 с.
2. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

5.2. Дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.
2. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва: Издательство «Флинта», 2001. – 136 с.
3. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: Перо, 2015. – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

СПС «КонсультантПлюс», ЭБС «Университетская библиотека онлайн», автоматизированная информационно-библиотечная система «МАРК SQL».

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» используются следующие программные средства:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Microsoft Office Std OnlyOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф) (в здании ГОУ ВО КРАГСиУ)
	Российская научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» задействована материально-техническая база Академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации:

- лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;
- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM

System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

- сайт www.krags.ru;

- беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных и информационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, лекции-дискуссии и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

Подготовка к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

Подготовка к занятиям семинарского типа

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем, или решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятий семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и

выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

Подготовка к промежуточной аттестации

Видом промежуточной аттестации по данной дисциплине является сдача зачета. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к зачету учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. Зачет проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)

8.1. Задания для проведения текущего контроля (дискуссия)

1. Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» Причем Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

2. Представьте себе, что обсуждаемая реальная проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что Вам необходимо получить некоторую отсрочку в решении проблемы, в противном случае возникнет тупиковая ситуация. Вы приходите к выводу, что Вам необходимо ослабить накал страстей, осмыслить ситуацию. Вы намерены действовать совместно с Вашим оппонентом, чтобы прийти к оптимальному решению и сохранить на перспективу хорошие отношения. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

3. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какая сторона делового общения включает обмен информацией и ее понимание?

4. Система коммуникаций, построенная для выполнения типичных функций, не может обеспечить решение всех задач управления. Необходимо не только построение единой системы связи, определенной и закрепленной в регламентах, но и регуляция коммуникационных потоков в связи с решением новых нестандартных задач или изменением ситуации.

Назовите основные способы регуляции коммуникаций.

5. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. На какие детали Вам следует обратить внимание, чтобы найти основу для взаимопонимания?

6. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Германии. Известно, что немцы обладают собственным, особым стилем проведения переговоров.

Каким рекомендациям необходимо следовать для установления успешных деловых взаимодействий?

7. Представьте себе, что обсуждаемая проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что рассматриваемая проблема не столь важна для Вас, и Вы не хотите тратить силы на решение данной проблемы. При этом противоположная сторона (Ваш коллега) обладает значительно большей властью. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

8. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело

с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует....

9. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер ведет себя деструктивно (не настроен на конструктивный диалог), объявляет о своей твердой позиции, критикует Ваше предложение и стремится делать только то, что обеспечивает максимум его собственной выгоды. В данной ситуации следует....

10. Вступление в коммуникации государственных органов обусловлено необходимостью информирования, воздействия, убеждение субъекта коммуникации или необходимостью описания текущей обстановки. Цели коммуникации в государственном управлении обусловлены обслуживанием тех или иных потребностей общества таких как, выживание, сотрудничество, убеждение, осуществление власти и прочее. Коммуникация представляет собой важнейший объект управления, выступающий средством отображения происходящих в государстве событий. Но в любой системе взаимодействия существуют коммуникативные барьеры, под которыми понимают препятствия, создающие проблемы субъектам коммуникаций.

Какие барьеры можно отнести к числу коммуникативных барьеров в сфере государственного управления?

11. Предлагается сложившаяся на предприятии ситуация, требующая от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите верное управленческое решение, аргументируйте свой выбор. Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите? - отложите свою работу в сторону и выслушаете его - напомните о табличке на дверях и отложите разговор до 12 часов

- предложите кратко охарактеризовать суть дела и примете решение потом
- иной вариант

12. Внутри государственной организации, как правило, недостаточно времени и ресурсов, чтобы проанализировать существующую деятельность, определить новые подходы и ввести меры по повышению продуктивности и эффективности. Какое решение Вы примете, чтобы решить эту задачу?

13. Представьте себе, что во время деловой встречи Вы столкнулись с барьером отрицательной установки и поняли, что это является препятствием к конструктивному общению. В процессе беседы Вы поняли, что Ваш деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к организации, представителем которой Вы являетесь.

Как следует вести себя в подобной ситуации? Аргументируйте свое мнение.

- попытаться переубедить партнера, что вы не такой, как другие
- спокойно отнестись к неприязни как к проявлению неосведомленности, зная, что Ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение
- перенести встречу на другое время.

14. Представьте себе, что Вы столкнулись с манипуляциями в деловых коммуникациях:

1) манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

2) манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям

3) манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю., вы не откажетесь...»

Ваши действия в каждой ситуации?

15. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом, он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какой вид коммуникаций использовал руководитель в данной ситуации?

- формальные
- неформальные.

Насколько эффективны, по Вашему мнению, действия руководителя?

16. Регламенты (в частности, должностные инструкции и положения об отделах) часто не обеспечивают организацию взаимодействий для решения текущих задач. Руководитель образует для решения таких задач временные рабочие группы.

Назовите основные типы коммуникационных сетей.

17. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела.

Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанной ситуации? Как Вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

18. Приведите примеры ситуаций в государственном и муниципальном управлении, где применимы различные типы коммуникационных сетей («круг», «штурвал», «цепь»).

19. Вас недавно назначили руководителем, на 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Как Вы начнете беседу при встрече?

- независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- извинитесь перед ним и начнете беседу;
- поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и Вы?»;
- отмените беседу и перенесете ее на другое время;
- иной вариант.

20. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;

- попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;

- лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;

- выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

21. Вам представлена аннотация к статье «Оценка и управление проблемами мотивации российских государственных служащих в условиях кризиса».

Поясните, в чем особенности составления аннотации.

8.2. Вопросы для подготовки к зачёту

Тема 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина

1. Выделите основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Каков предмет науки о коммуникации?
3. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Что между ними общего, и каковы различия?
4. Каковы социальные основы деловых коммуникаций?
5. Каковы объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации»?
6. Какие методы исследования применяются в науке «Деловые коммуникации»?
7. Что представляет собой коммуникативная компетентность?
8. Какую значимость имеет коммуникативная компетентность в вашей будущей профессиональной деятельности?

Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы

1. Что такое деловая коммуникация каковы ее особенности?
2. Каковы основные виды деловых коммуникаций? Выделите и охарактеризуйте их.
3. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.
4. Каковы формы деловых коммуникаций?
5. Какова структура любой коммуникации?
6. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
7. Что такое обратная связь, и какова ее функция в коммуникации?
8. Что такое барьеры коммуникации? Каковы основные коммуникативные барьеры?
9. Каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации?

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций

1. Что означает понятие «личность» и какие трудности встают при определении этого понятия?
2. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?
3. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
4. Как проявляется темперамент человека в процессе коммуникации?
5. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
6. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
7. Раскройте влияние характера человека на коммуникативный процесс

Тема 4. Типы личностей и их проявление в процессе коммуникации

1. Что представляет собой психотип личности

2. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
3. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику
4. Какие психотехники общения применимы в ситуациях коммуникации с разными психотипами

Тема 5. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации

1. Дайте характеристику восприятию и его роли в процессе деловых коммуникаций.
2. Что означает понятие «имидж»? Какие трактовки имиджа присутствуют в научной литературе?
3. Дайте характеристику формам проявления имиджа.
4. Каковы основные слагаемые имиджа делового человека?
5. Какие элементы имиджа включаются в «поле жизнедеятельности» делового человека?
6. Какие элементы имиджа имеют социопсихическую природу?
7. Какие элементы имиджа относятся к «языкам»?
8. В чем состоит стратегия и тактика имиджирования?

Тема 6. Формы деловых коммуникаций

1. В чем заключается назначение деловых коммуникаций?
2. Что влияет на результативность деловых коммуникаций?
3. Что такое современное совещание?
4. Какие задачи реализует совещание?
5. Какие требования предъявляются к деловому совещанию?
6. Как осуществить выбор сценария реализации совещания?
7. В чем заключается сущность и назначение переговоров?
8. В каких ситуациях применяется третья сторона переговоров?
9. Опишите содержание этапов подготовки и реализации переговоров.
10. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план рассадки, приглашения и др.)

Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях

1. Что такое конфликт? В чем причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях?
2. Выделите основные стратегии поведения в конфликте и дайте им характеристику.
3. Какие конфликты являются социальными? Почему?
4. В чём суть и различие трёх классов социальных конфликтов?
5. Каковы основные конфликтные коммуникативные стратегии?
6. Каковы основные типы конфликтов, различающиеся источниками конфликта?
7. Почему различные практики предотвращения и урегулирования конфликтов являются неотъемлемой частью цивилизации? Охарактеризуйте их.
8. Каковы современные подходы к предотвращению и урегулированию конфликтов?
9. Каковы принципы и правила проведения делиберативных мероприятий?
10. Что такое «конфликтоген» и «синтон»? В каких формах проявляются конфликтогены и синтоны? Приведите примеры.
11. Как нужно вести себя в условиях конфликта?

Тема 8. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь

1. Что такое речь? Какие существуют виды речи?
2. Какое различие существует между устной и письменной речью?

3. В каких формах существует язык? Назовите эти формы и дайте им краткую характеристику.

4. Какие стили существуют в рамках литературного языка?

5. Что понимается под метаязыком в общении? Приведите примеры использования метаслов и метавыражений.

6. Какие требования предъявляются к культуре речи?

7. Какие виды вопросов используются в процессе коммуникации?

8. Какие основные виды слушания выделяют в литературе по деловому общению?

9. Что представляет собой активное слушание? Какие этапы в нем выделяют?

10. Какие типичные ошибки слушания встречаются в процессе общения?

11. Каким требованиям должна отвечать публичная речь?

12. Каковы основные этапы классической схемы подготовки публичной речи? Назовите их и дайте характеристику.

13. Как нужно выступать перед аудиторией?

Тема 9. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций

1. Что такое документ? Каковы его функции?

2. Каковы отличительные признаки документа?

3. Назовите основные разновидности документов и дайте им краткую характеристику.

4. В чем состоит культура составления документов.

5. Какие документы входят в систему организационно-правовой документации?

6. Как составляются документы, относящиеся к распорядительной документации?

7. Какие документы относятся к справочно-информационной документации?

8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля

1. Каналы коммуникации подразделяются на:

а) средства массовой коммуникации;

б) межличностные каналы;

в) социальные сети;

г) технические средства.

2. Кодирование в коммуникационном процессе означает:

а) определение идеи, которую стремится донести до получателя источник сообщения с помощью любых символов и кодов;

б) определение идеи, которую стремится донести до получателя источник сообщения с помощью визуальных символов или кодов;

в) определение идеи, которую стремится донести до получателя источник сообщения с помощью вербальных символов или кодов;

г) определение идеи, которую стремится донести до получателя источник сообщения с помощью аудиальных символов или кодов;

д) определение идеи, которую стремится донести до получателя источник сообщения с помощью пластических символов или кодов.

3. Реакция получателя на сообщение – это:

а) восприятие;

б) обратная связь;

в) кодирование;

г) шум.

4. Эффективность коммуникации определяется:
- а) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств;
 - б) личным мнением руководителя организации;
 - в) количеством сэкономленных в результате коммуникации средств;
 - г) количеством привлечённых клиентов.
5. Скрытая или неявная коммуникация, предметом которой является отношение партнеров к самому процессу общения и взаимоотношения называется:
- а) микрокоммуникация;
 - б) мегакоммуникация;
 - в) метакоммуникация;
 - г) макрокоммуникация.
6. Коммуникация, в ходе которой происходит расхождение смысла переданной и полученной коммуникации, называется:
- а) недокоммуникация;
 - б) псевдокоммуникация;
 - в) паракоммуникация;
 - г) метакоммуникация.
7. Все, что мешает процессу передачи информации, называют:
- а) метасообщение;
 - б) паракоммуникация;
 - в) обратная связь;
 - г) шум.
8. На ком лежит ответственность за правильную интерпретацию сообщения получателем:
- а) на получателе;
 - б) на отправителе;
 - в) на обоих в равной степени;
9. Языковой барьер возникает, когда:
- а) каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента;
 - б) у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз;
 - в) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация;
 - г) один из собеседников не очень свободно говорит на языке, на котором ведется беседа.
10. К коммуникативным барьерам непонимания относятся барьеры:
- а) семантический;
 - б) культурный;
 - в) фонетический;
 - г) проксемический
11. К коммуникативным барьерам непонимания относится барьер:
- а) стилистический;
 - б) эзотерический;
 - в) кинесический;

г) логический

12. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:

- а) коммуникатор;
- б) реципиент;
- в) информатор;
- г) коммуникант

13. Коммуникатом является:

- а) группа лиц, создающая сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио- и телепередач;
- б) получатель сообщения в коммуникативном процессе;
- в) специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений;
- г) специалист, который руководит и следит за ходом дискуссии по заранее подготовленному плану;
- д) специалист, в задачу которого входит продуцирование творческих идей, общее руководство творческим или информационно-аналитическим отделом.

14. Коммуникатором является:

- а) специалист, придумывающий PR-стратегию или PR-сообщение, включая ее текстуальные составляющие: сценарий, слоган, подписи к плакатам, заголовки, знаки-образы;
- б) человек, который может повлиять на отношение группы к определенным проблемам;
- в) лицо или группа лиц, создающие сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио- или телепередач;
- г) отправитель сообщения в коммуникативном процессе;
- д) специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений.

15. Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству:

- а) нисходящий;
- б) восходящий;
- в) формальный;
- г) неформальный.

16. Эффективное использование коммуникаций в организации зависит:

- а) от профессионализма руководителей;
- б) от структуры организации;
- в) от наличия устойчивых межличностных отношений между членами организации;
- г) все ответы верны.

17. Формальным каналом передачи информации в организации является:

- а) организационная структура;
- б) профессиональная структура;
- в) неформальная структура;
- г) социально-демографическая структура.

18. Коммуникации в организации по направленности могут быть:

- а) вертикальные и линейные;

- б) нисходящие и восходящие;
- в) линейные и горизонтальные;
- г) активные и нисходящие.

19. Слухи относятся к:

- а) формальной;
- б) неформальной;
- в) восходящей;
- г) нисходящей коммуникации в организации.

20. К формам деловых коммуникаций относятся:

- а) деловые беседы, совещания, переговоры;
- б) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- в) участие в спортивных мероприятиях;
- г) судебные разбирательства;
- д) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

21. Информационными шумами называются:

- а) технические помехи в каналах связи;
- б) искажение информации при передаче ее между уровнями организационной иерархии;
- в) любые помехи или искажения, способные изменить смысл сообщения;
- г) психические различия в производстве информации.

22. К вертикальным коммуникациям относятся:

- а) коммуникации между подразделениями, находящимися на одном уровне иерархии;
- б) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному;
- в) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем.

23. Возникающие в процессе речевой коммуникации барьеры подразделяются на следующие основные группы:

- а) логические барьеры;
- б) стилистические барьеры;
- в) семантические (смысловые) барьеры;
- г) онтологические барьеры.

9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимся учебной дисциплины со шкалой ECTS

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
----------------------------	-------	----------------------------	-------------	----------

5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
3 (удовлетворительно)		75 – 84	C	Хорошо
		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

Критерии оценок ECTS

5	A	« Отлично » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« Очень хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« Хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« Удовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	« Посредственно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	« Неудовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	Текущая аттестация	20
	Итого	60
5	Промежуточная аттестация	40
	Всего	100

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 8
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 2
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 8
4	Другое	до 2
	Всего	20

Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости обучающихся аудиторных занятий

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
71-99 % посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12

В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не-принципиального характера	11–9
В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме зачета имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

*Критерии и показатели оценки результатов экзамена (дифференцированного зачета)
в устной/письменной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано достаточное знание материала, знание основных теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание	40–15
продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание	14–0

Критерии и показатели оценки результатов

экзамена (зачёта/дифференцированного зачета) в устной/письменной форме

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14–0