

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 27.09.2022 16:28:32
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП:
Лапушинская Г.К.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки

38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Профиль подготовки

РЕГИОНАЛЬНОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Для студентов **2-го курса очной формы обучения**

2-го курса заочной формы обучения.

Составитель: д.ф.н., доцент, профессор кафедры государственного управления Морозова О.Н. _____

Тверь, 2022

I. Аннотация

1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

Деловые коммуникации

2. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представления о навыках межличностного общения, о структуре общения;

- овладение обучающимися техникой и технологией делового общения с целью использования их в процессе социальной деятельности

-приобретение знаний о разновидностях социальных групп и особенностях формирования морально-психологического климата;

-формирование представления о соотношении формального и неформального статуса личности и профессиональной зрелости рабочей группы;

- формирование навыков в области визуального контакта, формирования аттракции, управления конфликтными ситуациями.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательным дисциплинам вариативной части.

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен обладать входными знаниями, полученными в процессе изучения дисциплин программы бакалавриата: «Русский язык и культура речи», «Риторика».

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы при изучении дисциплин «Организационное поведение в системе государственной и муниципальной службы», «Государственная и муниципальная служба», «Этика государственной и муниципальной службы», а также при прохождении практики, в процессе которой изучается и осваивается процесс организации государственного и муниципального

управления, предоставление государственных и муниципальных услуг, формируются коммуникативные навыки в процессе взаимодействия со специалистами и профессионалами в области государственного и муниципального управления.

4. Объем дисциплины:

для очной формы обучения

___4___ зачетных единиц, ___144___ академических часа, **в том числе контактная работа:** лекции ___19___ часов, практические занятия ___38___ часов, **самостоятельная работа:** ___51___ час, **контроль:** 36 часа.

для заочной формы обучения

___4___ зачетных единиц, ___144___ академических часа, **в том числе контактная работа:** лекции ___6___ часов, практические занятия ___10___ часов, **самостоятельная работа:** ___119___ часов, **контроль:** 9 часов.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Требования к результатам обучения В результате изучения дисциплины студент должен:
ПК-9 - Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; навыками эффективного слушания, техникой и тактикой аргументирования; навыками для формирования команды,</p> <p>Уметь: распознавать психотипы личностей для налаживания с ними эффективных взаимосвязей; ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности,</p>

	Знать: основные механизмы, категории и стили коммуникаций; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы эффективной коммуникации и особенности управления конфликтами.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. Форма промежуточной аттестации экзамен.

7. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

1. Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоя- тельная работа (час.)
		Лек- ции	Практические (лабораторные) работы	
Раздел I. Общение как социально- психологическая проблема.				
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения.	10	2	4	4
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.	12	2	4	6

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	12	2	4	6
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Репертуар ролевых проявлений.	14	2	4	8
Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Прямой и косвенный способы убеждения.	12	2	4	6
Раздел II. Деловые коммуникации				
Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения.	15	3	6	6
Тема 7. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета.	11	2	4	5
Тема 8. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Классификация конфликтов. Типы поведения в конфликтной ситуации.	11	2	4	5
Тема 9. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	11	2	4	5
Контроль	36			36
ИТОГО (с контролем)	144	19	38	51+36

2. Для студентов заочной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоя- тельная работа (час.)
		Лек- ции	Практические (лабораторные) работы	
Раздел I. Общение как социально- психологическая проблема.				
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения.	11,5	0,5	1	10
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.	13,5	0,5	1	12
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	13,5	0,5	1	12
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Репертуар ролевых проявлений.	13,5	0,5	1	12
Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Прямой и косвенный способы убеждения.	14	1	1	12
Раздел II. Деловые коммуникации				
Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения.	18	1	1	16

Тема 7. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета.	13,5	0,5	1	12
Тема 8. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Классификация конфликтов. Типы поведения в конфликтной ситуации.	16	1	1	14
Тема 9. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	21,5	0,5	2	19
Контроль	9			9
ИТОГО (с контролем)	144	6	10	119+9

Раздел I. Общение как социально-психологическая проблема.

Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Регулятивная деятельность в социальной организации, группе, коллективе.

Тема 2. Перцептивная сторона общения. «Взаимопонимание». Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации. Интенциональность. Фактор доверия в коммуникативном взаимодействии. соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Социокультурные и кросскультурные модели жестуляций и табуирования жестов. Особенности вербальной коммуникации. Риторические приемы в деловом общении. Правила и приемы слушания.

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Понятие роли. Репертуар ролевых проявлений. Социальные роли, гендерные роли, социально-институциональные роли, психологические роли. Трансактный анализ (Э.Берн).

Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Прямой и косвенный способы убеждения. Вербальная и невербальная манипуляции. Техники и тактики убеждения. Мотивация.

Раздел II. Деловые коммуникации

Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Деловая полемика. Спор. Дискуссия. Техника ведения переговоров. Телефонные переговоры и их особенности.

Тема 7. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета. Деловой протокол приема гостей в офисе. Этикетные особенности деловых приемов и встреч. Подготовка и проведение деловых совещаний. Этика телефонных переговоров. Визитная карточка.

Тема 8. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Типы поведения в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 9. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа. Законы составления делового имиджа. Табу в имидже делового человека. Личностные сигналы имиджа. Публичные выступления и имидж. Секреты визуального закрепления имиджа.

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Планы практических занятий

Тематика рефератов и методические указания к выполнению

Требования к подготовке презентации

Требования к рейтинг-контролю. Вопросы к экзамену

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 1:Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации(ПК-9)

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
Промежуточный, владеть	Публичное выступление на предложенную тему (которая выбирается из тем, предложенных для рефератов)	Анализ собственных коммуникативных действий при работе с аудиторией (2 балла)
Промежуточный, уметь	<p>Доклад (с презентацией) по предложенным темам</p> <p>Групповое обсуждение прослушанного текста и выявление типичных коммуникативных ошибок при работе с аудиторией</p>	<p>Соответствие презентации требованиям, представленным в разделе VII данной рабочей программы (1 балл)</p> <p>Использование (говорящим) и выявление (слушающих) в тексте выступления коммуникативных приемов, позволяющих привлечь внимание аудитории и подстроиться под нее (1 балл)</p> <p>Анализ коммуникативных действий выступающего (как правильных, так и ошибочных) – 1 балл</p> <p>Анализ коммуникативных действий всех участников обсуждения с точки зрения учета социальных и психологических особенностей собеседников – 1 балл.</p>

Промежуточный, знать	<p>Ответьте на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что такое перцепция (коммуникация, интеракция)? - какие коммуникативные барьеры Вы знаете? Назовите способы их преодоления. - в чем специфика телефонной коммуникации? 	<p>Правильный, полный ответ на вопрос – 2 балла;</p> <p>В целом ответ правильный, но допускались неточности или ошибки – 1 балл;</p> <p>Неправильный ответ – 0 баллов.</p>
--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие / Е. И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361> (дата обращения: 08.07.2021). - Текст : электронный.
2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996> (дата обращения: 08.07.2021).
3. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123> (дата обращения: 08.07.2021). - Текст : электронный.

Б) Дополнительная литература:

4. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова; М.Е. Виговская; А.В. Лисевич; В.О. Корионова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 73 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
5. Деловое общение : учеб. пособие / Кузнецов Игорь Николаевич; сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : Дашков и К, 2017. - 528 с. - ISBN 978-5-394-02804-5. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

6. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс] : практическое руководство / Н. Зверева; Н. Зверева. - Правила делового общения. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 136 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9614-4823-8. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>
7. Мунин А. Н. Деловое общение : учеб. пособие / Мунин Александр Николаевич; А.Н. Мунин. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 375 с. - (Библиотека психолога). - Рекомендовано Редакционно-издательским Советом Российской академии образования к использованию в качестве учебного пособия. - ISBN 978-5-9765-0125-6. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=85928
8. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Титова; Л.Г. Титова. - Деловое общение. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Доступные для ТвГУ современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные ресурсы):

1. Современные профессиональные информационные ресурсы:
 - Доступ к Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU;
 - Доступ к информационно-правовой системе ФСО России "Эталонный банк данных правовой информации "Законодательство России";
 - Доступ к справочно - правовой системе "КонсультантПлюс";
 - Коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
 - Доступ к Электронной библиотеке диссертаций РГБ;
 - Доступ к базе данных ПОЛПРЕД;
 - Доступ к ресурсам АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров);
 - Доступ к базам данных Всемирного Банка (The World Bank): World Development Indicators (WDI), Global Development Finance (GDF), Africa Development Indicators (ADI), Global Economic Monitor (GEM).
2. Имеется доступ к системам:
 - Вопросы государственного и муниципального управления <http://ecsocman.hse.ru/>
 - «Архив научных журналов» (создана Некоммерческим партнерством «Национальный электронно-информационный консорциум» (НП НЭИКОН)) (<http://archive.neicon.ru/xmlui/>)
3. ТвГУ имеет подписку на коллекцию из 331 российских журналов в полнотекстовом электронном виде, в том числе:

- Вопросы статистики
 - Вопросы экономики
 - Государство и право
 - Деньги и кредит
 - Известия Российской академии наук
 - Теория и системы управления
 - Маркетинг и маркетинговые исследования
 - Мировая экономика и международные отношения
 - Финансы и кредит.
4. В ТвГУ поступают журналы в бумажном виде:
- Вестник банка России 2011-2017
 - Статистический бюллетень банка России 2010-2016
 - Эффективное антикризисное управление 2010-2016.
5. При изучении дисциплины студенты имеют доступ к следующим электронным библиотечным системам:
- ЭБС «ИНФРА-М» <http://www.znaniium.com>
 - ЭБС «ЛАНЬ» <http://e.lanbook.com>
 - ЭБС «Университетская библиотека ОН-ЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru>
 - ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/11361>
 - ЭБ eLibrary «Научная электронная библиотека» <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
6. Другие интернет-ресурсы, используемые при изучении дисциплины:
- <http://www.gramota.ru> - Портал Грамота.Ру является одним из наиболее авторитетных источников информации. Законодательство о РЯ. Проверка грамотности on-line (9 словарей). Правописание и культура речи. Журнал «Русский язык». Библиотека русской литературы. Конкурсы, олимпиады. Подборка ссылок на словари и др. ресурсы по русскому языку. Бесплатная справочная служба русского языка.
 - <http://www.slovari.ru> - Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба. 12 словарей, в т. ч. Достоевского, Даля и т. п. Словари, форум, ссылки, консультации.
 - <http://www.gramma.ru> - Лингвистические задачи. Ваши вопросы, доска объявлений. Почтовые рассылки о новостях (subscribe.ru, maillist.ru). Тесты. Тесты и задачи с гиперлинком самопроверки. Доска объявлений.
 - <http://cultrechi.narod.ru> - «Грамотная речь, или Учимся говорить по-русски». Словари, ссылки.
 - Тестовые материалы размещены в сети Интернет на сайтах www.ast-centre.ru; <http://www.hi-edu.ru>.

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Планы практических занятий

Практическое занятие 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие общения
2. Виды общения.
3. Функции общения.
4. Некоторые манипулятивные техники общения

Практическое занятие 2. Перцептивное общение. Установка межличностного контакта. Предубеждения и как с ними бороться. Индивидуальный фаворитизм. Фактор привлекательности, превосходства, отношения к нам. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие перцепции.
2. Разница между предубеждением и стереотипом.
3. Приведите примеры предубеждений разного типа.
4. «Индивидуальный фаворитизм».

Практическое занятие 3. Коммуникативные барьеры. Фильтр доверия. Социокультурные и кросскультурные табу. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативные барьеры.
2. «Фильтр доверия» и его функции.
3. Разница между социокультурными и кросскультурными табу.
4. Назовите кросскультурные табу, которые вы знаете.

Практическое занятие 4. Разнообразие национальных моделей общения. Восточный и западный менталитеты. Интерпретация мимических кодов. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие менталитета.
2. Разница между восточным и западным менталитетом.
3. Жесты и знаки в деловом общении, которые не следует использовать в англо-германской модели.
4. Жесты и знаки в деловом общении, которые не следует использовать в арабо-мусульманской модели.
5. Жесты и знаки в деловом общении, которые не следует использовать в романской и средиземноморской модели.
6. Интерпретация мимических кодов.

Практическое занятие 5. Различные роли как модели поведения. Механизмы сопротивляемости манипулятивному воздействию. Распределение ролей. Транзактный анализ. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Гендерные роли.
2. Социальные роли.
3. Понятие экспектации.
4. Суть трансактного анализа Э. Бёрна.

Практическое занятие 6. Деловые беседы и совещания. Технология кадровых бесед. Собеседования при приеме и увольнении с работы. Переговоры в офисе. Как правильно принять деловых партнеров. (6 часов)

Вопросы для обсуждения:

1. Этикетные особенности деловых приемов и встреч.
2. Психология влияния как составная часть психологии управления.
3. Внутренняя среда коллектива.
4. Различные табу мужского и женского гардероба делового человека.
5. Властные полномочия и субординация.
6. Основные «нет» на собеседовании при приеме на работу.

Практическое занятие 7. Техника телефонных продаж. Эффективность телефонной коммуникации. Нормы делового опосредованного общения. Визитная карточка. Расшифровка и использование символики ВК. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Телефонная коммуникация и ее особенности
2. Техника телефонных переговоров
3. Что такое визитная карточка?
4. Роль символики визитной карточки.

Практическое занятие 8. Конфликт - спор - дискуссия. Способы разрешения конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций. (4 часов)

Вопросы для обсуждения:

1. Спор и психологические приемы убеждения в споре
2. Понятие конфликта
3. Типология конфликтов
4. тактики выхода из конфликтных ситуаций
5. Причины конфликтного поведения
6. Структура конфликта

Практическое занятие 9. Что можно и нельзя носить на работу. Дресс-код делового человека. Имиджевые сигналы личности на рабочем столе. Цвет одежды и характер. «Мелочи» в создании имиджа. (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Дресс-код делового человека
2. Знаковые функции имиджа.
3. Составные элементы восприятия имиджа. Законы составления делового имиджа.
4. Табу в имидже делового человека.
5. Личностные сигналы имиджа на рабочем столе.

Тематика рефератов и методические указания к выполнению

Тематика рефератов

1. Технология личных и публичных бесед.
2. Деловой гардероб офис-менеджера.
3. В деловом имидже нет мелочей.
4. Речевые сигналы успеха в деловой корреспонденции.
5. Телефонные переговоры. Условия. Правила. Законы.
6. Речевое воздействие и манипулирование.
7. Феномен понимания в общении.
8. Роль рефлексии в понимании.
9. Групповой шовинизм как причина возникновения конфликта.
10. Кросскультурные особенности невербального общения.
11. Мотивирующие факторы кооперативной деятельности коллектива.
12. Общение с женщиной и общение с мужчиной.
13. Национальные стили общения.
14. Персонал технологии.
15. Управленческий этикет.
16. Протоколно-этикетное выступление и его основные особенности.
17. Вербальный язык общения.
18. Реальные и иллюзорные референтные группы.
19. Невербальный язык общения.
20. Использование референтных групп в манипулятивных целях.

Методические указания к выполнению реферативных работ:

Цель реферативной работы: Подготовка к освоению материала по теме реферативной работы

Задачи реферативной работы:

ознакомиться с мнениями и разнообразием представления материала по изучаемой теме;

отметить единства и разночтения мнений по изучаемым проблемам;

выявить взаимосвязи между изучаемым и изученным материалом;

подготовить (выбрать основное содержание и логически упорядочить) материал для изучения темы и последующего самостоятельного повторения.

Требования к выполнению и оформлению письменных работ:

объем – не более 5 страниц;

список литературы и ссылки с указанием страниц – обязательны.

Требования к подготовке презентации:

- Каждый слайд должен иметь заголовок. Если информация на слайде является продолжением предыдущего слайда, то заголовок можно повторить. Заголовки должны быть короткими.

- На слайде следует представлять номер слайда и общее количество слайдов
- Текст должен представляться тезисно. Не перегружайте презентацию. Не помещайте на одном экране слишком много текста или маркеров. На один маркер должно приходиться не более шести слов, а на один экран - не более шести маркеров.
- Делайте отступы между абзацами текста. Рекомендуется в один абзац включать 3-4 строки.
- Повторяющиеся данные должны одинаково именоваться и нумероваться;
- Нумерация пунктов должна быть последовательной и независимой от страницы, каждый пункт должен начинаться с новой строки.
- Для удобочитаемости основной текст и заголовки должны быть не менее 24 пунктов.
- В одной презентации старайтесь использовать один и тот же шрифт одного и того же цвета, если только не нужно специально выделить важные места.
- Цвета текста и фона должны быть контрастными, рекомендуется использовать темный шрифт на светлом фоне.

Требования к рейтинг-контролю

Рейтинг-контроль осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ», утвержденного ученым советом ТвГУ 31.05.2017 г.

Максимальное количество баллов, которые может получить студент на занятиях в течение семестра по дисциплинам, заканчивающимся экзаменом – 60 баллов. На экзамене студент может получить 40 баллов.

Оценка качества знаний обучающихся формируется с учетом трудоемкости курса и требований основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению «Государственное и муниципальное управление». При определении оценки учитывается успеваемость слушателей на аудиторных занятиях и качество выполнения всех видов самостоятельной работы (в том числе и интерактивные формы обучения). При проведении контроля возможна дистанционная поддержка при выдаче домашних заданий, рассылке методических указаний и проверке работ.

Баллы по рейтинг-контролю начисляются студенту за следующие виды работ:

- ответ на семинарском занятии по изучаемой теме 1-2 балла;
- вопросы на занятии, возникающие в ходе самостоятельной работы студента 1 балл;
- ответ на вопрос другого студента 1 балл;

- контрольная работа по теме занятия, продолжительностью 15 мин. – до 5 баллов;
- выполнение домашних заданий и реферативных работ 3-5 балла.

Вопросы к экзамену

1. Определение понятия «общение».
 2. Структура и функции общения.
 3. Специфика деловой коммуникации и условия ее реализации.
 4. Формы делового общения
 5. Деловая беседа: функции и этапы
 6. Перцептивная сторона делового общения.
 7. Интерактивная сторона делового общения.
 8. Межгрупповое и межличностное общение.
 9. Процесс стереотипизации как механизм межгруппового общения.
 10. Ошибки восприятия, имеющие место в общении.
 11. Механизмы межличностного общения. Идентификация. Эмпатия.
- Рефлексия.
12. Письменная и устная коммуникация.
 13. Невербальные и вербальные средства общения.
 14. Виды вопросов.
 15. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Ошибки слушания.
 16. Барьеры в общении.
 17. Стили общения: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.
 18. Понятие конфликта.
 19. Виды и структура конфликта.
 20. Функциональные и дисфункциональные конфликты.
 21. Причины возникновения конфликтов.
 22. Конфликтная личность и особенности поведения с конфликтной личностью. Типы конфликтной личности.
 23. Стили поведения в конфликтной ситуации.
 24. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа.
 25. Этикет и деловой этикет. История возникновения этикета.
 26. Функции и значение этикета.
 27. Правила общения по телефону.
 28. Правила деловой переписки. Особенности формулировок и эффект первых фраз в деловых письмах.
 29. Значение манер в самопрезентации личности.
 30. Особенности подбора деловой одежды.
 31. Ведение деловых переговоров.
 32. Техника и тактика аргументации.
 33. Национальные особенности делового общения.
 34. Подарки и сувениры в деловом общении.

35. Визитная карточка в деловой коммуникации.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

Изучение дисциплины строится на сочетании лекций, практических занятий и различных форм самостоятельной работы студентов. В учебном процессе используются: лекции-визуализации и интерактивные лекции, проблемные лекции. Лекционный курс является базой для последующего получения студентами практических навыков по использованию полученных знаний.

Практические навыки приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: дискуссии по темам рефератов и докладов, упражнения и задачи, выполняемые индивидуально и в малых группах, деловые игры, письменные работы, а также самостоятельные работы с использованием Интернет ресурсов

Занятия лекционного типа для обучающихся по данной дисциплине составляют 33% аудиторных занятий.

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитории для проведения лекционных и практических занятий:

№ п. п.	Наименование помещений (аудиторий)	Оснащенность специальных помещений
1.	Учебная аудитория № 221 170100, Тверская обл., г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Оборудование: столы, стулья, доска аудиторная, Мультимедийный проектор BenQMP 776 с потолочным креплением; Интерактивная доска по принципу резистивной технологии SmartBoard 680, переносной ноутбук.

Аудитории для самостоятельной работы:

№ п. п.	Наименование помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1.	Аудитория № 245, компьютерный класс 170100, Тверская обл., г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Компьютер RAMEC GALE Custom W C2D 4500; Компьютер iRU Home 310 Core i3- 540(3060)/4096/320/GT210	1С:Предприятие 8 (8.3.7.1873) - Акт приема-передачи №Тр034562 от 15.12.2009 Adobe Acrobat Reader DC – бесплатно Dropbox - бесплатно

	<p>-1024Mb/DVD-RW/гклав./оптик. мышь,коврик/USB/Монитор 21,5" АОС TFT 2236Vwa; Компьютер iRU Home 310 Core i3-540(3060)/4096/320/GT210</p> <p>-1024Mb/DVD-RW/гклав./оптик. мышь,коврик/USB/Монитор 21,5" АОС TFT 2236Vwa; Компьютер iRU Home 310 Core i3-540(3060)/4096/320/GT210</p> <p>-1024Mb/DVD-RW/гклав./оптик. мышь,коврик/USB/Монитор 21,5" АОС TFT 2236Vwa; Компьютер iRU Home 310 Core i3-540(3060)/4096/320/GT210</p> <p>-1024Mb/DVD-RW/гклав./оптик. мышь,коврик/USB/Монитор 21,5" АОС TFT 2236Vwa; Компьютер iRU Home 310 Core i3-540(3060)/4096/320/GT210</p> <p>-1024Mb/DVD-RW/гклав./оптик. мышь,коврик/USB/Монитор 21,5" АОС TFT 2236Vwa; Компьютер iRU Home 310 Core i3-540(3060)/4096/320/GT210</p> <p>Компьютер ПЭВМ "Хопер" intel Core i3-540(3060) /клав. /опт. мышь,коврик / Монитор 21,5" АОС TFT F22 black;</p> <p>Компьютер ПЭВМ "Хопер" intel Core i3-540(3060) /клав./опт. мышь, коврик / Монитор 21,5" АОС TFT F22 black;</p> <p>Компьютер ПЭВМ "Хопер" intel Core i3-540(3060)/клав./опт. мышь, коврик / Монитор 21,5" АОС TFT F22 black;</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 WinDjView 2.0.2 – бесплатно СПС ГАРАНТ аэро - договор №5/2018 от 31.01.2018 ИКТС 1.21 - бесплатно</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		Компьютер Lenovo ThinkCentre M73e Tiny, 10AXA0UPRU; Монитор 17" Beng TFT G700 silver black 5ms DVI; Коммутатор управления D-Link DES-1016D 16 port	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Формат рабочей программы	- Приведение рабочей программы к формату, утвержденному в Положении о разработке ООП (протокол №8 Ученого Совета ТвГУ от 30.03.2016 г.)	22.06.2016 г. протокол № 13 заседания кафедры государственного управления
2.	V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Обновлен список литературы по дисциплине	22.06.2016 г. протокол № 13 заседания кафедры государственного управления
3.	Цель и задачи дисциплины (модуля)	Уточнены в соответствии с уточненными формулировками карты компетенций на 2017-2018 уч.г.	28.06.2017 г. протокол № 11 заседания кафедры государственного управления
4.	Фонды оценочных средств	Дополнены оценочные средства, ориентированные на проверку уровня сформированности компетенции, закрепленной за дисциплиной	28.06.2017 г. протокол № 11 заседания кафедры государственного управления
5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Обновлен, включены новые издания	28.06.2017 г. протокол № 11 заседания кафедры государственного управления
6.	Фонды оценочных средств	Дополнены оценочные средства, ориентированные на проверку уровня сформированности компетенции, закрепленной за дисциплиной	13.06.2018 г. протокол № 11 заседания кафедры государственного управления
7.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Обновлен, включены новые издания	13.06.2018 г. протокол № 11 заседания кафедры государственного управления
8.	Содержание курса, методические указания для обучающихся по освоению дисциплин, план практических занятий, темы рефератов и курсовых работ	Дополнены и уточнены	25.12.2019 г. протокол № 4 заседания кафедры государственного управления
9.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Обновлен, включены новые издания	08.05.2020 г. протокол заседания кафедры государственного управления

10.	Адаптация учебных программ под онлайн проведение занятий; план практических занятий, перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины	Обновлено, дополнено, уточнено	31.08.2020 г. протокол №1 заседания кафедры государственного управления
11.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Обновлен, включены новые издания	30.08.2021 г. протокол №1 заседания кафедры государственного управления