

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра управления и предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета



(подпись) Д.Ю. Брюханов

«26» апреля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации»

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
«Государственные и муниципальные финансы»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «05» апреля 2023 г., протокол № 7

Программа одобрена НМК
экономического факультета
протокол № 6 от «26» апреля 2023 г.

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины.

Целями преподавания дисциплины «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации» являются: развитие навыков деловых коммуникаций в профессиональной сфере, установления эффективной обратной связи для решения поставленных задач в рамках стратегии сотрудничества.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации» (Б1.О.12) относится к обязательной части Блока 1. Ее изучение основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами в рамках освоения дисциплины «Деловые коммуникации». Освоение указанного курса, с одной стороны, подготавливает слушателей к восприятию дисциплины «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации», а с другой стороны, дополняет знания, навыки и умения, полученные ими в процессе его изучения.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1. Обладает представлениями о понятии, элементах и принципах организации коммуникаций, типах и средствах коммуникаций, направлениях коммуникационных потоков внутри органов государственной власти, а также между органами государственной власти и гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества и средствами массовой информации	Знать: - основы современных внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций Уметь: - осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации Владеть навыками: - взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 акад. часа.

Очная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1.	Общая характеристика коммуникаций	2	6	6	-	1		6	Рефераты Материалы в LMS Moodle: - кейс «Деловой визит карлсона Мартина в Японию»
2.	Специфика деловых коммуникаций	2	4	4	-			9	Рефераты Материалы в LMS Moodle: - кейс «Речевая тактика»
3.	Коммуникативные технологии и приемы	2	4	4	-			9	Рефераты Деловая ситуация
4.	Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	2	4	4	-	1		9,7	Рефераты Контрольная работа
							0,3		Зачет
	Всего 72 часа		18	18	-	2	0,3	33,7	

Содержание разделов дисциплины

1. Общая характеристика коммуникаций

1. Содержание и структура коммуникативного процесса
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации
3. Коммуникативное поведение индивидов: трансактный анализ
4. Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации

2. Специфика деловых коммуникаций

1. Деловой стиль общения
2. Деловой этикет и протокол
3. Имидж делового человека

3. Коммуникативные технологии и приемы

1. Аргументация
2. Активное (эффективное) слушание
3. Манипуляции и противодействия манипуляциям

4. Критика и работа с критикой
5. Приемы ведения спора

4. Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении

1. Публичное выступление
2. Деловая беседа
3. Деловое совещание
4. Деловые переговоры
5. Деловой разговор по телефону
6. Деловая переписка

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Академическая лекция – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, информативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

Практическое (семинарское) занятие – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

Консультации – вид учебных занятий, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- средства текущего контроля успеваемости студентов (тестирование);

- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

1) для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496745>.

б) дополнительная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>.

в) ресурсы сети «Интернет»:

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ
(https://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.urait.ru>).

3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/>).

4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры управления и
предпринимательства, канд. экон. наук

должность, ученая степень

подпись

Е.И. Лифанова

И.О. Фамилия

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,
характеризующих этапы формирования компетенций**

**1.1 Контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущей аттестации**

Компетенция ОПК-7, индикатор ОПК-7.1

Тематика рефератов (темы 1, 2, 3, 4)

1. Исторические предпосылки становления этики делового общения
2. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем
3. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств
4. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникаций
5. Конфликты в деловых коммуникациях
6. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление
7. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение, критерии и условия успешной презентации
8. Особенности гендерного различия при управлении предприятием
9. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие
10. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения
11. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии
12. Стресс и его влияние на процесс делового общения
13. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса
14. Основные принципы деловых отношений в европейских странах
15. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах
16. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности
17. Знаки внимания и правила их использования
18. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек
19. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию
20. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.)
21. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.)
22. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.)
23. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация, маркетинговые аспекты в политике и т.п.)
24. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении
25. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Кейс. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ КАРСОНА МАРТИНА В ЯПОНИЮ (тема 1)

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортивный инвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров. Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя.

Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт tet-a-tet. Однако, на встрече также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании.

После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завернутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Мартин сделал правильно?

2. Какие ошибки допустил Мартин?

Ответ:

1. Правильные действия Мартина: пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаси, подарок Мацумото был выбран верно

2. Неправильные действия Мартина: негативный эмоциональный настрой на присутствие коллег Мацумото, ошибки в невербальной коммуникации (невнимание к визитке), неправильно заданный вопрос «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?» (японцы избегают прямых вопросов и прямых ответов), подарок жене Мацумото был выбран неверно (белый цвет – цвет скорби в Японии).

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный в опрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Кейс. РЕЧЕВАЯ ТАКТИКА (тема 2)

Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный в опрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Деловая ситуация (темы 3)

Описание проблемы

Жарким летом руководитель крупного дивизиона большой компании (Шеф) ушел в отпуск – улетел с семьей на очень далекие острова – в соответствии с графиком и по разрешению большого босса (ББ), члена совета директоров этой компании. Как обычно, он оставил за себя первого зама (Зам1), человека с хорошим исполнительским началом, знанием людей, связями и неисчерпанным желанием должностного роста, который был уже первым замом еще до появления Шефа в компании. В дивизионе были еще начальники: Зам2, амбиционный, быстро растущий руководитель, признанный специалист по образованию и по опыту работы, перекрывавший, как он считал, больше половины всех дел в подразделении; и Зам3, скромный в профессии, но сильный тем, что являлся давним другом Шефа, с карьерой которого полностью связывал и свою карьеру.

Шеф перед уходом в отпуск кратко проинструктировал Зам1, но никакого общего обсуждения с заместителями тех вопросов, которые могут возникнуть на горизонте, не проводил, наверное, считая, что, кроме обычной текучки, ничего экстраординарного за этот период не произойдет. Это была его обычная практика: руководство подразделением путем решения вопросов и соглашений с отдельными исполнителями, игра на противоречиях по методике разделяй и властвуй, приводившая к взаимному недоверию, соперничеству и расхождению интересов у всех участников в различных пересечениях при управлении дивизионом. Разрешались противоречия через верховного арбитра, Шефа.

В жизни иногда быстро все меняется, и буквально через пару дней после ухода Шефа в отпуск, его Зам1 внезапно заболел (приступ чего-то там) и оказался в больнице в ожидании операции. Прямо из палаты, повинаясь служебной дисциплине, этот Зам1 немедленно проинформировал о своей болезни Шефа. Последний, после некоторых раздумий, сказал, что на хозяйстве должен остаться Зам3, о чем Зам1 без задержек сообщил секретарю ББ и обоим оставшимся замам, что таков, мол, выбор Шефа. Чего совсем не понял и с чем не согласился (внутренне) Зам2: почему не ему поручили дивизион. Это известие без особой радости (и внутренне, и внешне, хотя ему отдельно звонил Шеф) воспринял и Зам3, в отсутствие Шефа быстро терявший свою силу и как будто предвидевший новые осложнения.

И неожиданности наступили. В конце первой недели отпуска Шефа ББ потребовал от дивизиона доклада по состоянию и перспективам развития их направления бизнеса в форме презентации на совете директоров. И срок установил жесткий – неделю. Надо признать, что это поручение не было уж совсем неожиданным: подобный доклад планировался на осень, и подготовка к нему в дивизионе еще только начиналась. Зам3 немедленно уведомил о поступившем поручении Шефа, который попытался прояснить ситуацию у ББ и отложить презентацию, но безуспешно. Шефу сразу стало не до отдыха, хотя жена и дети наслаждались морем, надо было думать, что делать.

Обычно Зам2 закрывал два из четырех основных разделов доклада (что-то вроде: производство, финансы, маркетинг, кадры, - с большим объемом конкретных исходных и расчетных данных, поступающих от подведомственных предприятий), Зам3 готовил один небольшой раздел, а Шеф – еще один раздел и осуществлял общее редактирование материала. Зам1, как всегда, обеспечивал общую поддержку работы, типа получить исходные данные с мест, проконтролировать, доложить, прозвонить, напомнить, распечатать материалы и т.д.

Но в данном случае Зам3 должен был подготовить свой раздел, получить и обработать материалы остальных разделов, выполнить общее редактирование и выступить с презентацией на совете директоров, чего в полном объеме еще ни разу не делал и обоснованно опасался неудачи. Зам2 — потенциально мог закрыть три раздела, в т.ч. раздел, который всегда готовил Шеф, а также, хорошо владея вопросом, точно лучше, чем Зам3, сформулировать перспективы дивизиона, выполнить общее редактирование и провести презентацию доклада, но в создавшихся условиях очень не рвался за это браться и выкладываться в полную силу. А еще оставалась не распределенной организационная работа от Зам1, хотя, по его словам, он готов был работать и из больницы.

При этом все замы и удаленный Шеф понимали, что сидят они в одной лодке, и выгresti могут, только если используют все оставшееся время для дружной совместной работы. Но, глядя объективно, результат их усилий – презентация на совете директоров – в создавшихся обстоятельствах была чревата риском провала, хотя бы из-за жесткого времени на подготовку, что вряд ли останется без последствий в разной степени для всех. А Зам3 как докладчик и Зам2 как его помощник, непосредственные участники презентации, рисковали напрямую получить соответствующие негативные оценки от топ-менеджмента, что обещало не лучшим образом сказаться на их карьерных ожиданиях.

Очевидно, что проявить свою недееспособность Замам на материке и Шефу на островах перед очами высших руководителей компании очень не хотелось, и у них

появились различные направления мыслей, как действовать, преследуя не только общие, но и свои интересы.

При первом взгляде на ситуацию, возникает основной и единственный путь, план А, по которому должны работать Зам3 и Зам2, а также Зам1 и Шеф, а именно: спасти дивизион и его руководство, напрягая все силы, не за страх, а за совесть подготовить и провести качественную презентацию, насколько это возможно в создавшихся условиях.

Но эти опытные люди не полагались на случайности единственного, хотя и основного пути, но с учетом своих интересов продумывали каждый для себя и другие варианты и подварианты (своего рода планы Б), которые, в зависимости от обстановки и поведения других участников, могли быть ими востребованы для приоритетного достижения собственных целей и укрепления (или сохранения) персональных позиций.

Планы Б строились как на подходах, типа моя хата с краю, своя рубашка ближе к телу, спасайся кто как может и т.д., так и с ориентацией на установки, вроде тех, что трус не играет в хоккей, со щитом или на щите, грудь в крестах или голова в кустах, кто не рискует, тот не пьет шампанского, и подобные им. А также на различных сочетаниях указанных подходов, - вариантов просматривалось немало...

Вопросы:

1. Назовите причины, по которым произошла эта ситуация? Возникновения каких причин можно было избежать и в каком случае?
2. Как наилучшим образом организовать работы по указанному выше основному варианту действий?
3. Опишите возможные планы Б для каждого из участников и мотивы, лежащие в основе.
4. Какие еще варианты развития событий вы могли бы предложить с учетом возможных планов Б для каждого из заинтересованных лиц (Шеф, Зам1, Зам2 и Зам3)?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный в опрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Контрольная работа (тема 4)

1) Определите, кем в приведенных случаях (адресатом или адресантом) являются участники коммуникации:

а) Предвыборные дебаты между двумя известными политиками не выявили явного победителя.

б) Госслужащий по телефону проконсультировал гражданина о порядке подачи заявления.

2) На каком этапе коммуникативного акта возникли проблемы с донесением необходимой информации по адресата:

а) За ужином Семенов старался поддержать разговор даже с набитым ртом, но фразы получались настолько скомканными, что собеседники так и не смогли ничего разобрать.

б) в ходе круглого стола, на котором обсуждалась проблема ценностных ориентаций современной молодежи, Сидоров не смог сформулировать фразу в научном стиле и предпочел промолчать.

3) Какой из моделей коммуникации можно описать каждую практическую ситуацию:

а) Двое студентов обсудили план подготовки проекта к семинарскому занятию.

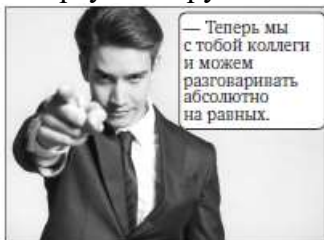
б) Телефонный автоответчик: «Я занят, позвоните попозже».

4) Рассмотрите изображение и ответьте на вопросы:

а) Как можно охарактеризовать эмоциональное состояние человека в приведенной ситуации?

б) Соответствуют ли невербальные сигналы человека произносимым фразам?

в) В ситуации, когда вербальные и невербальные сигналы от собеседника явно не соответствуют друг другу, какому из этих источников информации Вы доверитесь в большей степени? Аргументируйте ответ.



5) Определите эго-состояние собеседников и характер трансакций:

- Саша, сначала нужно подготовить документы для отдела проверок, затем – для урегулирования задолженности и только после этого – для кадровиков. Надеюсь, в этот раз мы сделаем все по этому плану? – похлопывая подчиненного по плечу, спрашивал начальник, будто стараясь внушить подчиненному последовательность его действий.

- Конечно, Николай Сергеевич, я Вас не подведу! – встрепенулся специалист.

б) Определите, какие разновидности коммуникативных барьеров имеют место в практической ситуации. Аргументируйте свой ответ.

Молодая девушка пришла на собеседование в крупную компанию. Кадровик перенес собеседование на следующий день, сославшись на срочные дела. У него сильно заболела голова от резкого запаха парфюмерии соискательницы.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если письменные ответы на вопросы даны в полном объеме и на высоком теоретическом уровне, изложение материала логичное, аргументированное, с опорой на первоисточник.

Оценка «хорошо» выставляется, если ответы на вопросы содержат не принципиальные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в ответах были допущены принципиальные ошибки, выявлен невысокий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответы не соответствуют параметрам, приведенным выше, или студент отказался от выполнения теоретической контрольной работы.

1.2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации» проводится в устной форме по билетам (два вопроса).

Вопросы к зачету

1. Теория коммуникации: экскурс в историю
2. Сущность и виды коммуникаций
3. Содержание и структура коммуникативного процесса
4. Модели коммуникаций
5. Вербальные средства коммуникации
6. Невербальные средства коммуникации
7. Коммуникативное поведение индивидов: трансактный анализ
8. Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации
9. Деловой стиль общения

10. Деловой этикет и протокол
11. Имидж делового человека
12. Аргументация
13. Активное (эффективное) слушание
14. Манипуляции и противодействия манипуляциям
15. Критика и работа с критикой
16. Приемы ведения спора
17. Публичное выступление
18. Деловая беседа
19. Деловое совещание
20. Деловые переговоры
21. Деловой разговор по телефону
22. Деловая переписка

Критерии оценки устного ответа

Оценка «отлично» выставляется, если ответы даны в полном объеме и на высоком теоретическом уровне.

Оценка «хорошо» выставляется, если ответы содержат не принципиальные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в ответах были допущены принципиальные ошибки, выявлен невысокий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответы не соответствуют параметрам, приведенным выше, или студент отказался отвечать на вопросы.

Образец билета

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова» Кафедра управления и предпринимательства Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Направленность (Профиль): «Государственные и муниципальные финансы» Дисциплина: «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации»		
БИЛЕТ № 1		
1. Имидж делового человека 2. Аргументация		
Зав. кафедрой управления и предпринимательства		
канд. экон. наук, доцент		Д.Ю. Брюханов

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Поэтому необходимо постоянно осуществлять контроль над систематической работой студентов. В начале изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием разделов дисциплины, с целями и задачами курса, связями с другими дисциплинами, списком основной и дополнительной литературы, графиком консультаций преподавателя.

Чтение лекций предполагает изложение структуры темы и краткого содержания ее основных вопросов, в основном, сложных для усвоения и (или) имеющих дискуссионный характер. Лекционный курс, в основном, строится на основных положениях в области основ деловых коммуникаций, представленных в научных трудах российских и зарубежных ученых, имеющихся в наличии в библиотеке Университета, ЭБС и упомянутых в списке основной и дополнительной литературы программы. После лекции студенты обращаются к данным источникам для закрепления знаний по рассмотренным на лекции вопросам. В случае затруднения необходимо обратиться за консультацией к преподавателю в соответствии с утвержденным графиком консультаций.

До очередного практического занятия по рекомендованным источникам студентам необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. При подготовке к практическим занятиям следует использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и комментарии к ним (доступ возможен через сайты справочно-информационных систем КонсультантПлюс, Гарант). На практическом занятии студенты должны принимать активное участие в обсуждении поставленных вопросов, с которыми необходимо ознакомиться заранее.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации» состоит в более тщательном изучении предложенного преподавателем теоретического материала, данного на лекциях на основе выложенных в системе Moodle презентаций и дополнительных источников, указанных в списке литературы. Для проверки качества изучения материала к отдельным темам предусмотрены задания для самопроверки.

Задания для самостоятельной работы формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве них дома студентам предлагаются задания, аналогичные разобранным на практических занятиях. Впоследствии эти задания при наличии вопросов со стороны студентов разбираются на последующих занятиях и/или обсуждаются в чате.

Преподаватель оценивает индивидуально работу каждого студента на основании проведенных опросов, выполнения заданий и промежуточных контрольных мероприятий.