



МЧС РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические рекомендации по подготовке к зачету

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль – управление в кризисных ситуациях**

**Екатеринбург
2022**

Деловые коммуникации [Текст]: методические рекомендации по подготовке к зачету. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях)/ сост. А.А. Светкина, – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 12 с.

Составители: Светкина А.А., старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций Уральского института ГПС МЧС России.

Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций от 01.09.2022 г. протокол № 1.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Структура дисциплины	4
Требования к результатам освоения дисциплины	5
Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточной аттестации	5
Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету	10
Литература	12

Введение

Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по Направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации» на основе научных подходов к изучению делового общения формирование у обучающихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения данных целей предусматривается решение следующих основных задач:

- дать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации
2	Социально-психологические аспекты делового общения
3	Вербальные и невербальные средства делового общения
4	Барьеры, возникающие при общении, способы их преодоления
5	Формы деловой коммуникации: совещание, переговоры, презентация, пресс-конференция, деловая беседа

6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика
7	Имидж. Этика. Этикет
Итоговый контроль – экзамен	

Требования к результатам освоения дисциплины

Результат освоения основной образовательной программы	Содержание компетенции	Результат по дисциплине обучения
РО-01 – Способность проводить анализ социально-экономических, политических, правовых факторов, общественных процессов и явлений и применять их в административно-технологической деятельности.	ОПК-6 – Способен организовывать проектную деятельность, моделировать административные процессы и процедуры в органах власти	ИДК-1 опк-6 Знает технологии проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в органах власти ИДК-2 опк-6 Умеет применять технологии проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в профессиональной деятельности ИДК-3 опк-6 Владеет навыками проектной деятельности, моделирования административных процессов и процедур в органах власти
РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 ук-3 Знает технологии организации работы команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели ИДК-2 ук-3 Умеет организовать и руководить работой команды, ИДК-3 ук-3 Владеет навыками выработки командной стратегии для достижения поставленной цели
РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 ук-4 Знает современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия ИДК-2 ук-4 Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия ИДК-3 ук-4 Владеет навыками по использованию современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия

<p>РО-02 – Способность осуществлять самоорганизацию и организацию деятельности трудового коллектива в соответствии имеющимися целями и полномочиями, в том числе в кризисных ситуациях.</p>	<p>ПК-6. Готов к участию в обеспечении мер, направленных на соблюдение законодательства Российской Федерации, регулирующего трудовые отношения, а также порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу</p>	<p>ИДК-1 ПК-6 Знает правила и меры по соблюдению законодательства Российской Федерации, регулирующего трудовые отношения, а также порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу ИДК-2 ПК-6 Умеет определять порядок прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу ИДК-3 ПК-6 Владеет навыками организации порядка прохождения службы федеральными гражданскими служащими и лицами, проходящими в системе МЧС России военную службу</p>
<p>РО-03 – Способность осуществлять взаимодействие с органами исполнительной власти, государственными и муниципальными организациями по вопросам подготовки, комплектования и развития кадровых ресурсов.</p>	<p>ПК-8. Готов осуществлять сбор и обработку информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров.</p>	<p>ИДК-1 ПК-8 Знает методы сбора и обработки информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров. ИДК-2 ПК-8 Умеет собирать и обрабатывать информацию, формировать базы данных, оценивать их полноту и качество, применять эти данные для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров. ИДК-3 ПК-8 Владеет навыками по сбору и обработке информации, формирование баз данных, оценка их полноты и качества, применение этих данных для экспертной оценки реальных управленческих ситуаций в области подбора и расстановки кадров.</p>
<p>РО-03 – Способность осуществлять взаимодействие с органами исполнительной власти, государственными и муниципальными организациями по вопросам подготовки, комплектования и развития кадровых ресурсов.</p>	<p>ОПК-8 - Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой</p>	<p>ИДК-1 ОПК-8 Знает технологии организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ИДК-2 ОПК-8 Умеет подбирать адекватные технологии организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими</p>

	информации	организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ИДК-3 опк-8 Владеет навыками их реализации технологий по организации внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации в профессиональной сфере
РО-05 – Способность вести в рамках профессиональной деятельности преподавательскую и просветительскую работу в области обеспечения безопасности населения и территорий, а также в области профессионального развития государственных и муниципальных служащих	ОПК-7 - Способен осуществлять научно-исследовательскую, экспертно-аналитическую и педагогическую деятельность в профессиональной сфере	ИДК-1 опк-7 Знает основы научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности ИДК-2 опк-7 Умеет реализовать основы научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности ИДК-3 опк-7 Владеет методами реализации основ научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности в профессиональной деятельности
РО-05 – Способность вести в рамках профессиональной деятельности преподавательскую и просветительскую работу в области обеспечения безопасности населения и территорий, а также в области профессионального развития государственных и муниципальных служащих	ПК-7. Готов осуществлять организационно-методическое обеспечение работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России.	ИДК-1 ПК-7 Знает механизмы организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России ИДК-2 ПК-7 Умеет использовать механизмы организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России ИДК-3 ПК-7 Владеет опытом организационно-методического обеспечения работы с кадровыми резервами в системе государственного и муниципального управления, в том числе в МЧС России

Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточной аттестации

Критериями оптимального усвоения знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации обучающихся (при завершении этапа формирования компетенций) являются объем, системность, осмысленность, прочность и действенность знаний обучающихся.

№	Показатели для оценки устного ответа на экзамене (зачете)	Показатели достижения планируемого уровня компетенций	Коды компетенций	Шкала оценивания
1	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. 	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые комиссией вопросы или затрудняется с ответом.	УК-3 УК-4 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8 ПК-7 ПКo6 ПКo8	<i>Оценка «2»</i> неудовлетворительно
	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, формулировках законов, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций.	УК-3 УК-4 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8 ПК-7 ПКo6 ПКo8	<i>Оценка «3»</i> удовлетворительно
3	<ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные 	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;	УК-3 УК-4 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8 ПК-7 ПКo6 ПКo8	<i>Оценка «4»</i> хорошо

	по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой		
4	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; допущены одна – две неточности. 	обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой	УК-3 УК-4 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8 ПК-7 ПКo6 ПКo8	Оценка «5» отлично

Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету

1. Виды и функции деловой коммуникации.
 2. Специфика деловой коммуникации
 3. Понятие делового общения.
 4. Деловая и межличностная коммуникация.
 5. Общение и коммуникация.
 6. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
 7. Характеристики делового общения.
 8. Иерархия и партнерство в деловом общении.
 9. Основные характеристики делового общения.
 10. Деловое общение: его виды и особенности.
 11. Психологические аспекты делового общения.
 12. Интерпретация поз и жестов. Взгляд.
 13. Особенности психологии группы. Групповые нормы.
 14. Принципы проведения деловой беседы. Правила проведения деловой беседы.
 15. Вербальные средства делового общения
 16. Вербальные формы общения.
 17. Понятие и сущность вербальной коммуникации.
 18. Устно-речевые средства коммуникации.
 19. Письменно-речевая коммуникация.
 20. Слушание как средство вербальной коммуникации.
 21. Невербальные средства в деловом общении.
 22. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
 23. Дистанция в деловом общении.
 24. Барьеры, возникающие при общении
 25. Способы преодоления барьеров, возникающих при общении
 26. Формы деловой коммуникации
 27. Характеристика деловой беседы. Этапы деловой беседы.
 28. Функции и структура деловой беседы.
 29. Совещание как форма деловой коммуникации
 30. Процесс проведения делового совещания.
 31. Переговоры как форма деловой коммуникации
 32. Процесс ведения переговоров
 33. Презентация как форма деловой коммуникации
 34. Виды презентаций. Рекомендации к оформлению презентаций.
- Программы для создания презентаций.
35. Пресс-конференция как жанр делового общения.
 36. Подготовка и проведение пресс-конференции.
 37. Конфликты в деловом общении. Причины конфликтов
 38. Способы разрешения конфликта. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника

39. Управленческая этика. Принципы. Стили управления.
40. Этика делового взаимодействия руководителя и подчиненных.
41. Методы управленческого воздействия.
42. Правила приема посетителей. Авторитет руководителя и методы его завоевания
43. Понятие имидж. Составляющие имиджа.
44. Имидж МЧС России. Имидж сотрудников МЧС России.
45. Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.
46. Виды профессиональной этики.
47. Этика деловых отношений.
48. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих МЧС России.
49. Понятие этикета, виды этикета.
50. Составляющие этикета.

Литература

Основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. Электрон. дан. М.: КноРус, 2014. 424 с. Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров. Допущено Министерством образования и науки РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2016 – 468 с. (гриф)

3. Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63806>

Дополнительная литература

1 Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56196> 3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.eor.it.ru/eor (Учебный портал по использованию ЭОР).
2. www.Ucheba.com (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» (www.uroki.ru))
3. www.metodiki.ru (Методики).
4. www.posobie.ru (Пособия).

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека
2. www.slovari.ru/dictsearch Словари. ру
3. www.gramota.ru/class/coach/tbgramota Учебник грамоты
4. www.gramma.ru/EХМ Экзамены. Нормативные документы