

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Институт экономики и управления  
Кафедра государственного и муниципального управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**текущего контроля/промежуточной аттестации обучающихся при**  
**освоении ОПОП ВО**

по дисциплине  
«*Деловые коммуникации и протокол*»

Уровень высшего образования  
БАКАЛАВРИАТ

**Направление подготовки**  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

**Направленность образовательной программы (профиль)**  
Государственное и муниципальное управление

**Формы обучения**  
очная, очно-заочная

Год начала подготовки – 2025

Санкт-Петербург  
2025 г.

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 1

<b>№</b>	<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Оценочное средство</b>
1.	<p><b>УК-4</b>  <b>ИУК-4<sub>ид-1</sub></b> Знать: Стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами            Уметь: выбирать на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами            Владеть: Навыками выбора на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами</p> <p><b>ИУК-4<sub>ид-2</sub></b> Знать: Принципы и правила ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках            Уметь: вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках            Владеть: Навыки ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p> <p><b>ИУК-4<sub>ид-3</sub></b> Знать: Принципы и правила ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах            Уметь: вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах            Владеть: Навыками ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p> <p><b>ИУК-4<sub>ид-5</sub></b> Знать: Основные технологии применения цифровых средств взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей            Уметь: применять цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей            Владеть: Навыками применения цифровых средств взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей</p>	Раздел 1. Раздел 2. Раздел 3.	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
	<p><b>ОПК-7</b>  <b>ОПК-7<sub>ид-1</sub></b> Знать: Технологии взаимодействия государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами,</p>	Раздел 2. Раздел 3.	Коллоквиум, Круглый стол, Доклады

	<p>коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)</p> <p>Уметь: Обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)</p> <p>Владеть: Навыками обеспечения взаимодействия государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)</p>		
	<p><b>ПК-3</b>  <b>ИПК-3<sub>ид-1</sub></b> Знать: Современные цифровые технологии оценки социально-экономических процессов</p> <p>Уметь: использовать современные цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов</p> <p>Владеть: Навыками использования современных цифровых технологий при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов</p>	<p>Раздел 1. Раздел 2.</p>	<p>Коллоквиум, Доклады</p>

## 2. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины,	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающими	
2.	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Деловая и / или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмысливать реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
6.	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 3

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство	
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично		
<i>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>						
<b>УК-4ид-1</b>						
<b>Знать:</b> Стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Коллоквиум, Кейс-задача, тест	
<b>Уметь:</b> выбирать на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Коллоквиум, Кейс-задача, тест	
<b>Владеть:</b> Навыками выбора на государственном языке РФ и	При решении стандартных	Имеется минимальный набор	Продемонстрированы базовые	Продемонстрированы навыки при решении	Коллоквиум, Кейс-задача,	

иностранным(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	нестандартных задач без ошибок и недочетов	тест
<b>УК-4_ИД-2</b>					
<b>Знать:</b> Принципы и правила ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Уметь:</b> вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Владеть:</b> Навыки ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Кейс-задача, тест

	navыки, имели место грубые ошибки	некоторыми недочетами	с некоторыми недочетами		
<b>УК-4_ЦД-3</b>					
<b>Знать:</b> Принципы и правила ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Уметь:</b> вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Владеть:</b> Навыками ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Кейс-задача, тест

УК-4 <sub>ид-5</sub>					
<b>Знать:</b> Основные технологии применения цифровых средств взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Уметь:</b> применять цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<b>Владеть:</b> Навыками применения цифровых средств взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Кейс-задача, тест
<i>ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</i>					<b>ОПК-7<sub>ид-1</sub></b>

<b>Знать:</b> Технологии взаимодействия государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Круглый стол, Доклады
<b>Уметь:</b> Обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Круглый стол, Доклады
<b>Владеть:</b> Навыками обеспечения взаимодействия государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, Круглый стол, Доклады

*ПК-3 Способен использовать современные методы количественного и качественного анализа, цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов*

ПК-3ид-1					
<b>Знать:</b> Современные цифровые технологии оценки социально-экономических процессов	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, доклады
<b>Уметь:</b> использовать современные цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, доклады
<b>Владеть:</b> Навыками использования современных цифровых технологий при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Коллоквиум, доклады

организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов					
---	--	--	--	--	--

## **4. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ И ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **4.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **4.1.1. Вопросы для коллоквиума**

Вопросы для оценки компетенции

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.

ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

ИУК-4.5 Применяет цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей.

**Знать:**

1. Понятие «коммуникации» и «деловой коммуникации»
2. Основные цели деловой коммуникации
3. Структурные компоненты общения
4. Функции и виды деловой коммуникации.
5. Этапы коммуникативного контакта.
6. Цели горизонтальных коммуникаций
7. Основные коммуникативные барьеры
8. Средства деловой коммуникации
9. Особенности верbalной коммуникации
10. Виды неверbalной коммуникации
11. Формы деловой коммуникации

**Уметь:**

1. Характеризовать основные элементы коммуникационного процесса
2. Отличать вертикальные коммуникации от горизонтальных
3. Отличать основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций
4. Определять основные цели нисходящих коммуникаций
5. Определять основные цели восходящих коммуникаций
6. Вести деловые переговоры
7. Осуществлять деловую переписку
8. Применять неверbalную коммуникацию

**Владеть:**

1. Навыками коммуникационного процесса
2. Основной классификацией коммуникации
3. Методами повышения эффективности восходящих коммуникаций.
4. Основными типами деловой коммуникации для сотрудничества в профессиональной сфере
5. Способами преодоления барьеров коммуникации
6. Деловым стилем общения в профессиональной сфере
7. Основными принципами речевого воздействия в деловой коммуникации
8. Жестами, применяемыми в деловой коммуникации
9. Невербальной коммуникацией во время деловых переговоров

**ОПК-7** Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

**ИОПК-7.1** Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)

**Знать:**

1. Формы деловых коммуникаций, применяемые в межведомственных коммуникациях
2. Цели деловой переписки и обратной связи взаимодействия органов власти и граждан
3. Цели горизонтальных коммуникаций между государственными органами (органами местного самоуправления)
4. Функции форм деловой коммуникации во взаимодействии органов власти с гражданами
5. Верbalные коммуникации во взаимодействии органов власти с гражданами

**Уметь:**

1. Выделять основные элементы вербальной коммуникации в системе государственного и муниципального управления
2. Применять невербальную коммуникацию в профессиональной деятельности
3. Использовать формы деловых коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
4. Применять различные формы деловых коммуникаций в процессе делового общения как механизм взаимодействия органов власти с гражданами
5. Применять вербальную коммуникацию для обеспечения эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

**Владеть:**

1. Формами деловой коммуникации, используемых в системе государственного и муниципального управления
2. Навыками невербальной коммуникации во взаимодействии внутриорганизационном процессе
3. Приемами невербальной эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в учреждении
4. Современными формами деловой коммуникации в профессиональной деятельности
5. Средствами коммуникации в деловом общении

**ПК-3 Способен использовать современные методы количественного и качественного анализа, цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов**

**ИПК-3.1 Использует современные цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов**

**Знать:**

1. Цифровые технологии, применяемые в системе государственного и муниципального управления
2. Основные цели деловой коммуникации в профессиональной деятельности
3. Цели горизонтальных коммуникаций в профессиональной сфере
4. Функции деловой коммуникации в системе государственного и муниципального управления
5. Виды деловой коммуникации в системе публичной власти Российской Федерации
6. Этапы коммуникативного контакта в профессиональной деятельности

**Уметь:**

1. Выделять основные элементы коммуникационного процесса в системе государственного и муниципального управления
2. Отличать вертикальные коммуникации от горизонтальных в социально-экономических процессах
3. Использовать современные коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
4. Применять современные цифровые технологии в процессе делового общения как механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.

*5. Применять виды деловой коммуникации для обеспечения эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти*

**Владеть:**

- 1. Современными цифровыми технологиями деловой коммуникации, используемых в системе государственного и муниципального управления*
- 2. Навыками коммуникационного процесса в профессиональной деятельности*
- 3. Характеристиками эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в учреждении*
- 4. Современными коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности*
- 5. Социально-психологическими механизмами в процессе делового взаимодействия в профессиональной деятельности.*

#### **4.1.2. Курсовые работы не предусмотрены в РПД**

#### **4.1.3. Курсовые работы не предусмотрены в РПД**

#### **4.1.4. Доклады**

*УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)*

*ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.*

*ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.*

*ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах*

*ИУК-4.5 Применяет цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей.*

- 1. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.*
- 2. Основные виды деловых взаимодействий: верbalный и невербальный.*
- 3. Требования к речи в деловой коммуникации.*
- 4. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.*
- 5. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.*

*ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов*

*власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации*  
*ИОПК-7.1 Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)*

- 1. Общественные требования к нравственному поведению государственных и муниципальных служащих современной России*
- 2. Кодекс этики государственных служащих как механизм антикоррупционного контроля*
- 3. Стилистические особенности выступления государственного и муниципального служащего.*
- 4. Кодекс этики как основа деловой коммуникации*
- 5. Ключевые этические проблемы*
- 6. Современные этические принципы делового поведения*
- 7. Основные требования к одежде делового человека*
- 8. Деловое письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.*
- 9. Особенности деловой коммуникации при написании писем.*

*ПК-3 Способен использовать современные методы количественного и качественного анализа, цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов*

*ИПК-3.1 Использует современные цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов*

- 1. Информационные технологии в планировании и при проведении деловой коммуникации.*
- 2. Организационный контроль и информационные технологии в системе государственного и муниципального управления*
- 3. Создание среды накопления информации, организация совместной работы, групповая работа в государственных и муниципальных учреждениях*
- 4. Этикет работы в компьютерных сетях, пользования электронной*

*почтой.*

#### **4.1.5 Круглый стол**

*ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации*

*ИОПК-7.1 Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)*

*1. Раскрыть классификацию форм деловой коммуникации.*

*2 Выделить критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативные реализации намерений, организация пространственной ожидаемый результат).*

*3 Особенности деловых переговоров как формы деловых коммуникаций.*

*4 Раскрыть суть делового общения государственных и муниципальных служащих с прессой и средствами СМИ.*

#### **4.1.6 Кейс-задача**

*УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)*

*ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.*

*ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.*

*ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах*

*ИУК-4.5 Применяет цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей.*

*1. Обсуждение в группе, как и в каких ситуациях следующие техники организационных коммуникаций помогут достичь желаемого результата:*

*– командные коммуникации. Цель – общие/единые правила, интерес и результат;*

*– коммуникации: сотрудник–сотрудник, сотрудник-руководитель,*

- руководитель–руководитель;
- порядок информационного обмена между подразделениями;
  - механизм оповещения (корпоративные средства массовой информации (СМИ) и интернет);
  - механизм регулярного обмена идеями сотрудников;
  - техники: мы пишем/переписываемся;
  - техники: мы говорим/выступаем.

#### 4.1.7 Тесты

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.

ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

ИУК-4.5 Применяет цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей.

1). Определите, какие средства регулирования поведения служащих относятся к внешнему контролю:

1. этические кодексы
2. регулирующие правила и инструкции
3. отлаженный механизм подотчетности служащих; система контроля и ответственности, законодательство по этике государственной службы, регулирующие правила и инструкции
4. моральные убеждения и нравственные ориентации, ценности и нормы
5. законодательство по этике государственной службы

2). Под служебной этикой понимают:

1. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
2. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
3. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
4. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических

*принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии*

*5. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности*

*3). Этический кодекс это:*

*1. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности*

*2. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих*

*3. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности*

*4. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии*

*5. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности*

*4). Профилактика коррупции – это:*

*1. Деятельность правоохранительных органов и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции*

*2. Деятельность институтов гражданского общества, организаций и физических лиц по выявлению и последующему устранению причин коррупции*

*3. Деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции*

*4. Деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в пределах их полномочий по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции.*

5). Функции государственного, муниципального (административного) управления организацией – это полномочия государственного или муниципального служащего принимать обязательные для исполнения решения:

1. по кадровым, организационно-техническим, финансовым, материально-техническим или иным вопросам в отношении данной организации, в том числе решения, связанные с выдачей разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности и (или) отдельных действий данной организацией, либо готовить проекты таких решений
2. по финансовым и материальным вопросам в отношении данной организации
3. связанные с выдачей разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности и (или) отдельных действий данной организацией
4. по финансовым и материально-техническим вопросам в отношении данной организации, в том числе решения, связанные с выдачей разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности и (или) отдельных действий данной организацией, либо готовить проекты таких решений.

6). Противодействие коррупции в Российской Федерации основывается на следующих основных принципах:

1. признание, обеспечение и защита основных прав и свобод человека и гражданина, законность, публичность и открытость деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
2. неотвратимость ответственности за совершение коррупционных правонарушений
3. комплексное использование политических, организационных, информационно-пропагандистских, социально-экономических, правовых, специальных и иных мер
4. приоритетное применение мер по предупреждению коррупции
5. сотрудничество государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами
6. защищенность служащих от неправомерного вмешательства в их профессиональную служебную деятельность.

7). В связи с прохождением гражданской службы гражданскому служащему запрещается:

1. заниматься предпринимательской деятельностью лично или через доверенных лиц
2. заниматься предпринимательской деятельностью лично.

8). Предотвращение или урегулирование конфликта интересов на гражданской службе может состоять:

1. в изменении должностного или служебного положения гражданского служащего, являющегося стороной конфликта интересов
2. в понижении гражданского служащего в должности

3. в отстранении гражданского служащего от исполнения должностных (служебных) обязанностей в установленном порядке

4. в отказе гражданского служащего от выгоды, явившейся причиной возникновения конфликта интересов

5. в увольнении гражданского служащего с гражданской службы

6. иное

---

9). Являются ли этические нормы государственного служащего более строгими, чем нравственные нормы граждан, не занятых в сфере государственного управления?

1. да;

2. нет;

3. да только для государственных служащих главной группы должностей.

10). Положения Кодекса применяются:

1. ко всем государственным служащим Федеральной антимонопольной службы;

2. только к государственным служащим центрального аппарата;

3. к государственным служащим главной группы должностей.

11). Соблюдение государственным служащим положений Этического кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

1. да;

2. нет;

3. только при наложении дисциплинарных взысканий.

12). Могут ли государственные служащие допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, включая решения вышестоящего государственного органа либо государственного органа, в котором гражданский служащий замещает должность гражданской службы, если это не входит в его должностные обязанности

1. да;

2. нет;

3. могут только в неслужебное время.

13). При проведении выездных проверок все переговоры с руководителем проверяемой организации или его представителем руководитель инспекции ФАС России обязан вести:

1. в присутствии не менее еще одного члена инспекции;

2. в присутствии всех членов инспекции;

3. в присутствии двух членов инспекции.

14). Когда должен государственный служащий письменно уведомить руководителя ФАС России (руководителя территориального органа) о выполнении иной оплачиваемой работы:

1. до начала выполнения иной оплачиваемой работы;

2. после исполнения иной оплачиваемой работы;

3. по итогам года в Справке о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера.

15). В каком случае возможно выполнение государственным служащим иной оплачиваемой работы:

1. в любом случае;

2. в случае, если государственный служащий письменно уведомит руководителя ФАС России (руководителя территориального органа) о выполнении иной оплачиваемой работы;

3. в случае, если государственный служащий предварительно письменно уведомит представителя нанимателя о том, где, какую иную оплачиваемую работу он намерен выполнять, время выполнения данной работы, при условии, что это не повлечет конфликт интересов.

16). Может ли государственный служащий получать подарки (пожертвования, ссуду, деньги, услуги, а также оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и т.д.) от заявителя в благодарность за добросовестное исполнение своих должностных обязанностей.

1. да;

2. нет;

3. с разрешения своего непосредственного руководителя.

17). В целях предотвращения и урегулирования конфликта интересов государственный служащий:

1. обязан заявить руководителю Федеральной антимонопольной службы либо руководителю территориального органа ФАС России о возможном характере своей личной заинтересованности;

2. может заявить руководителю Федеральной антимонопольной службы либо руководителю территориального органа ФАС России о возможном характере своей личной заинтересованности;

3. в порядке, определенном представителем нанимателя, обязан уведомить о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

18) Должностной обязанностью государственного служащего является:

1. письменное уведомление руководителя ФАС России (руководителя территориального органа), органов прокуратуры, или других государственных органов о всех случаях обращения каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений;

2. письменное уведомление руководителя ФАС России (руководителя территориального органа) о всех случаях обращения каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений;

3. письменное уведомление своего непосредственного руководителя о всех случаях обращения каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений.

19). Следуя принципу открытости государственный служащий по отношению к представителям средств массовой информации должен:

1. воздерживаться от общения с представителями средств массовой информации;
  2. с пониманием относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе ФАС России;
  3. раскрывать информацию о деятельности ФАС России и своей работе в соответствии с законодательством Российской Федерации и порядком, установленным Правительством Российской Федерации и ФАС России.
- 20). В случае, если государственному служащему стало известно о появлении в средствах массовой информации дискредитирующих его материалов:
1. он вправе представить руководителю ФАС России (руководителю территориального органа) письменное объяснение по данному вопросу и потребовать проведения по данному факту служебной проверки;
  2. он обязан представить руководителю ФАС России (руководителю территориального органа) письменное объяснение по данному вопросу и потребовать проведения по данному факту служебной проверки;
  3. он должен обратиться в суд для их опровержения.
- 21) Недопустимость корыстных действий предполагает, что:
1. гражданский служащий получая подарок за добросовестное исполнение должностных обязанностей должен сдать его в Управление делами ФАС России;
  2. в ходе своей служебной деятельности государственный служащий не может давать никаких личных обещаний, которые расходились бы с его должностными обязанностями, игнорировали бы служебные процедуры и нормы.
  3. подарки, получаемые гражданскими служащими за качественное исполнение должностных обязанностей, в обязательном порядке ставятся на учет в Контрольно-финансовом управлении ФАС России.
- 22) Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...
1. Демократичности
  2. Либеральности
  3. Регламентированности
  4. Все ответы верны
- 23) Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой\_\_\_.  
1. полемикой  
2. ситуацией  
3. встречей
- 24) Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется\_\_\_.  
1. выслушиванием  
2. выслушиванием  
3. выслушиванием

1. нерефлексивным

2. рефлексивным

25) Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

1. Этическим

2. коммуникативным

3. нормативным

26) Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...

1. визуалов

2. аудиалов

3. верны все ответы

4. кинестетиков

27) Социальный статус участников общения, их возраст, пол, характер, национальность, вероисповедание, профессия учитывается с позиций аспекта культуры речи.

1. этического

2. коммуникативного

3. нормативного

28) Активное участие слушающего в речи собеседника, помочь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга – это \_.

1. нерефлексивное слушание

2. рефлексивное слушание

29). Реакция делового человека на комплимент - это:

1. ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;

2. ответный комплимент;

3. благодарность;

4. молчание.

30). Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

1. рукопожатие;

2. похлопывание;

3. поцелуй;

4. все ответы неверны.

31). Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

2. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

32). Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят

преимущественно:

1. Тактильными образами

2. Зрительными образами

3. Аудиальными образами

33) Мораль – это:

- общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

34). Социальные нормы – это:

- общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

35) Права – это:

- представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

36) Нормы общественных организаций – представляют собой:

- наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

37) В этике справедливость – категория,

- означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;

2. специфически моральная категория;

3. специфически правовая категория.

38). Долг представляет собой:

1. нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

2. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимличностных регуляторов поведения людей.

3. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности

39). Совесть – это:

1. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимличностных регуляторов поведения людей.

2. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

3. категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

4. обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия

40). Ответственность — это:

1. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

2. нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

3. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

4. обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

41). Достоинство – это:

1. категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

2. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

3. мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

4. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

42) Репутация – это:

1. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
2. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
3. мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
4. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

43). Право – это:

1. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
2. необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.
3. совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

44). Мораль и право – это:

1. необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.
2. совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия
3. выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе.
4. признание достоинства и ценности личности.

## **4.2. Типовые задания для промежуточной аттестации**

### **4.2.1. Вопросы к зачету**

Вопросы для оценки компетенции

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.

*ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах*

*ИУК-4.5 Применяет цифровые средства взаимодействия с другими людьми для достижения поставленных целей.*

**Вопросы для оценки компетенции**

1. Понятие «коммуникации» и «деловой коммуникации»
2. Цели и структурные компоненты деловой коммуникации
3. Нормы делового этикета в профессиональной сфере
4. Функции и виды деловой коммуникации.
5. Этапы коммуникативного процесса.
6. Формы деловой коммуникации: устные и письменные
7. Основные коммуникативные барьеры
8. Средства деловой коммуникации
9. Виды невербальной коммуникации

**Уметь:**

1. Характеризовать основные элементы коммуникационного процесса
2. Отличать вертикальные коммуникации от горизонтальных
3. Отличать основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций
4. Определять основные цели нисходящих коммуникаций
5. Определять основные цели восходящих коммуникаций
6. Вести деловые переговоры
7. Осуществлять деловую переписку
8. Применять невербальную коммуникацию

**Владеть:**

1. Навыками коммуникационного процесса
2. Основной классификацией коммуникации
3. Методами повышения эффективности восходящих коммуникаций.
4. Основными типами деловой коммуникации для сотрудничества в профессиональной сфере
5. Способами преодоления барьеров коммуникации
6. Деловым стилем общения в профессиональной сфере
7. Основными принципами речевого воздействия в деловой коммуникации
8. Жестами, применяемыми в деловой коммуникации
9. Невербальным контактом в процессе делового общения

*ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации*

*ИОПК-7.1 Демонстрирует способность обеспечивать взаимодействие государственных органов (органов местного самоуправления) с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,*

*средствами массовой информации, а также между государственными органами (органами местного самоуправления)*

**Знать:**

1. Формы деловых коммуникаций, применяемые в межведомственных коммуникациях
2. Цели деловой переписки и обратной связи взаимодействия органов власти и граждан
3. Цели горизонтальных коммуникаций между государственными органами (органами местного самоуправления)
4. Функции форм деловой коммуникации во взаимодействии органов власти с гражданами
5. Вербальные коммуникации во взаимодействии органов власти с гражданами

**Уметь:**

1. Выделять основные элементы вербальной коммуникации в системе государственного и муниципального управления
2. Применять невербальную коммуникацию в профессиональной деятельности
3. Использовать формы деловых коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
4. Применять различные формы деловых коммуникаций в процессе делового общения как механизм взаимодействия органов власти с гражданами
5. Применять вербальную коммуникацию для обеспечения эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

**Владеть:**

1. Формами деловой коммуникации, используемых в системе государственного и муниципального управления
2. Навыками невербальной коммуникации во взаимодействии внутриорганизационном процессе
3. Приемами невербальной эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в учреждении
4. Современными формами деловой коммуникации в профессиональной деятельности
5. Средствами коммуникации в деловом общении

*ПК-3 Способен использовать современные методы количественного и качественного анализа, цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов*

*ИПК-3.1 Использует современные цифровые технологии при оценке социально-экономических процессов для обеспечения эффективной деятельности органов, входящих в единую систему публичной власти в Российской Федерации, и организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов*

**Знать:**

1. Цифровые технологии, применяемые в системе государственного и муниципального управления
2. Основные цели деловой коммуникации в профессиональной деятельности
3. Цели горизонтальных коммуникаций в профессиональной сфере
4. Функции деловой коммуникации в системе государственного и муниципального управления
5. Виды деловой коммуникации в системе публичной власти Российской Федерации
6. Этапы коммуникативного контакта в профессиональной деятельности

**Уметь:**

1. Выделять основные элементы коммуникационного процесса в системе государственного и муниципального управления
2. Отличать вертикальные коммуникации от горизонтальных в социально-экономических процессах
3. Использовать современные коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
4. Применять современные цифровые технологии в процессе делового общения как механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
5. Применять виды деловой коммуникации для обеспечения эффективной деятельности органов государственной и муниципальной власти

**Владеть:**

1. Современными цифровыми технологиями деловой коммуникации, используемых в системе государственного и муниципального управления
2. Навыками коммуникационного процесса в профессиональной деятельности
3. Характеристиками эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в учреждении
4. Современными коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности
5. Социально-психологическими механизмами в процессе делового взаимодействия в профессиональной деятельности.

#### **4.2.2. Экзамен не предусмотрен учебным планом**

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Критерии оценивания знаний обучающихся при проведении коллоквиума:

- **Отметка «отлично»** - обучающийся четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры.
- **Отметка «хорошо»** - обучающийся допускает отдельные погрешности в ответе.
- **Отметка «удовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного и нормативного материала.
- **Отметка «неудовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

Критерии оценивания знаний обучающихся при проведении тестирования:

Результат тестирования оценивается по процентной шкале оценки. Каждому обучающемуся предлагается комплект тестовых заданий из 25 вопросов:

- **Отметка «отлично»** – 25-22 правильных ответов.
- **Отметка «хорошо»** – 21-18 правильных ответов.
- **Отметка «удовлетворительно»** – 17-13 правильных ответов.
- **Отметка «неудовлетворительно»** – менее 13 правильных ответов.

Критерии оценивания знаний обучающихся при проверке контрольных работ:

- **Отметка «отлично»** - обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, основные требования к реферату выполнены.
- **Отметка «хорошо»** - допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении, имеются существенные отступления от требований к реферированию.

- **Отметка «удовлетворительно»** - тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы, тема реферата не раскрыта.

- **Отметка «неудовлетворительно»** - обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Критерии знаний при проведении зачета:

- **Оценка «зачтено»** должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

- **Оценка «не засчитано»** должна соответствовать параметрам оценки «неудовлетворительно».

- **Отметка «отлично»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «хорошо»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- **Отметка «удовлетворительно»** – не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

- **Отметка «неудовлетворительно»** – не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большему ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

### Критерии знаний при проведении экзамена:

- **Отметка «отлично»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
- **Отметка «хорошо»** – выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
- **Отметка «удовлетворительно»** – не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
- **Отметка «неудовлетворительно»** – не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большему ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

### Критерии оценивания знаний обучающихся при проверке курсовых работ:

- **Отметка «отлично»** - обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, основные требования к курсовой работе выполнены
- **Отметка «хорошо»** - допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём курсовой работы; имеются упущения в оформлении, имеются существенные отступления от требований к курсовой работе.

- Отметка «удовлетворительно» - тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании курсовой работы; отсутствуют полноценные выводы, тема курсовой работы не раскрыта

- Отметка «неудовлетворительно» - обнаруживаются существенное непонимание проблемы в курсовой работе, тема не раскрыта полностью, не выдержан объём; не соблюдены требования к внешнему оформлению.

## 6. ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:	– в печатной форме увеличенным шрифтом, – в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями слуха:	– в печатной форме, – в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме, аппарата: – в форме электронного документа.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивает выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются преподавателем);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.