

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Максимов Алексей Борисович

Должность: директор департамента по образовательной политике

Дата подписания: 23.09.2023 16:08:32

Уникальный программный код:

8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

профиль

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины

Основными целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» является формирование у обучающихся: комплексных знаний о возникновении и состоянии специфики деловых коммуникаций в России и за рубежом; навыков по организации и использованию закономерностей поведения рабочей группы и организационной среды с точки зрения перспективного развития организации.

К **основным задачам** освоения дисциплины следует отнести:

- сформировать базисные представления о роли и назначении организационного деловых коммуникаций в социально экономических аспектах развития организации;
- изучить структуру деловых коммуникаций и проанализировать технологию работы организации рабочей группы;
- изучить методы и приемы ведения переговоров;
- раскрыть этические аспекты деловых коммуникаций и ведения деловых переговоров.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока Б.1 Дисциплины (модули) программы бакалавриата по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Дисциплина логически связана с дисциплинами: Основы государственного и муниципального управления, Психология профессиональной деятельности государственных служащих. Последующие связи дисциплина имеет с написанием выпускной квалификационной работы, с итоговой государственной аттестацией в виде государственного экзамена.

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

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные (ПК) компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.	знать: основы проектирования организационной культуры, систему информационно-коммуникационных технологий уметь: участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, использовать информационные технологии в профессиональной деятельности, владеть: методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.
ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.	знать: основы проектирования организационных коммуникаций. уметь: эффективно исполнять служебные обязанности владеть: методами участия в проектировании организационных действий и коммуникаций.

ПК-19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	<p>знать: основы групповой работы формирования коллектива.</p> <p>уметь: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>владеть: навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды.</p>
-------	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

Заочная форма обучения.

Общая трудоемкость дисциплины по заочной форме составляет 5 зачетные единицы, т.е. 180 академических часов (из них 164 часа – самостоятельная работа студентов заочной формы). Форма контроля – экзамен. Дисциплина реализуется в первом семестре 1 курса.

Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» по срокам и видам работы отражены в Приложении 2.

4.1. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в Деловые коммуникации и практика ведения переговоров.

Что имеется в виду под поведением. Какие организации имеются в виду. Что такое Деловые коммуникации и практика ведения переговоров. Исторические основы современного организационного поведения. Научный менеджмент. Школа человеческих отношений. Социально-технические теории. Современная модель организационного поведения: когнитивный и бихевиористский подходы, теория социального научения. «Отличная организация» и ее основные характеристики. Имиджи организации.

Тема 2. Характеристики личности.

Личность и ее место в структуре курса «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров». Теория черт личности. Интеракционизм. Восприятие людей и событий: понятие, сравнение ощущения и восприятия, категории восприятия. Стереотипы, «эффект ореола», ошибки атрибуции. Установки: понятие, основные черты и функции. Удовлетворенность от работы: понятие, параметры. Факторы, влияющие на удовлетворенность. Рабочий стресс: проявления, источники. Личные и организационные стратегии борьбы со стрессом. Внутриличностный конфликт. Конфликт, вызванный фрустрацией. Конфликт целей. Межличностный конфликт. Источники, анализ, стратегии разрешения межличностных конфликтов.

Тема 3. Управление мотивацией.

Понятие мотивации. Трудовая мотивация. Классификация теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Иерархия потребностей Маслоу. Двухфакторная теория Герцберга. Теория приобретенных потребностей Макклелланда. Процессуальные теории мотивации. Теория справедливости. Теория подкрепления. Связь между результатами труда и удовлетворенностью. Внутренняя и внешняя мотивация. Управление внешней мотивацией. Управление внутренней мотивацией. Проектирование рабочего места. Расширение труда. Обогащение труда. Автономные рабочие группы. Управление лояльностью работников.

Тема 4. Характеристики групп.

Понятие группы. Групповая динамика. Процесс социализации. Типы групп: формальные и неформальные. Рабочие группы, постоянные и временные. Менеджер как связующее звено. Комитеты, команды, коалиции. Этапы группового развития. Нормы как групповые ценности. Подчинение в группе и его последствия для организации. Стадии подчинения индивидуума группе. Исследования Аша, Милгрэма по подчинению. Способы подчинения групповому давлению. Роли и ролевое поведение. Формальные и неформальные роли. Список ролей Гросса. Типы ролевого конфликта. Ролевая неопределенность. Понятие сплоченности. Источники привлекательности группы. Групповая сплоченность и организационные цели.

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- лекции-дискуссии
- диалог;
- работа в малых группах;
- подготовка и обсуждение докладов;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» и в целом по дисциплине составляет 55% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 40% от объема аудиторных занятий

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций: оценочные средства текущего контроля успеваемости включают защиту реферата, написание контрольной работы в виде бланкового тестирования

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха (<https://online.mospolytech.ru/>).

Разработка Электронного образовательного ресурса (ЭОР) по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» запланирована.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.
ПК-19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ОПК-3 - способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: основы проектирования организационной культуры.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основы проектирования организационной культуры.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основы проектирования организационной культуры.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основы проектирования организационной культуры, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основы проектирования организационной культуры, свободно оперирует приобретенными знаниями.

<p>уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
---	--	---	---	--

<p>владеть: методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p>	<p>Обучающийся владеет методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>Обучающийся частично владеет методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме владеет методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия., свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
---	--	---	---	---

ПК-18 - способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.

<p>Показатель</p>	<p>Критерии оценивания</p>			
	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>

<p>знать: основы проектирования организационных действий.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующим знаниям: основы проектирования организационных действий.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующим знаниям: основы проектирования организационных действий.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующим знаниям: основы проектирования организационных действий, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующим знаниям: основы проектирования организационных действий, свободно оперирует приобретенными знаниями.</p>
<p>уметь: эффективно исполнять служебные обязанности.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет эффективно исполнять служебные обязанности.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующим умениям: эффективно исполнять служебные обязанности.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующим умениям: эффективно исполнять служебные обязанности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующим умениям: эффективно исполнять служебные обязанности. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>владеть: методами участия в проектировании организационных действий.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методами участия в проектировании организационных действий.</p>	<p>Обучающийся владеет методами участия в проектировании организационных действий. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>Обучающийся частично методами участия в проектировании организационных действий, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме методами участия в проектировании организационных действий, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>

ПК-19 - способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: основы групповой работы формирования коллектива.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основы групповой работы формирования коллектива.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основы групповой работы формирования коллектива.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основы групповой работы формирования коллектива, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основы групповой работы формирования коллектива, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

<p>владеть: навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды.</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды.</p>	<p>Обучающийся владеет навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>Обучающийся частично навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
--	---	--	--	---

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения учащимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» (выступили с докладом, написали контрольную работу в формате бланкового тестирования).

Шкала оценивания	Описание
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент 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.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент 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.

Удовлетворительно	Не выполнен один из видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
Неудовлетворительно	Не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большому ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонд оценочных средств представлен в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020>

2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>

б) дополнительная литература:

1. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг: учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-7093-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451340>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) -Microsoft Open License - Лицензия № 61984042 Договор № 08-05/13 от 03.06.2013 Акт приема-передачи №961, Акт приема-передачи № 385

Операционная система, Windows 7 (или ниже) - Microsoft Open License – Лицензия № 61984214, 61984216, 61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215; Договор № 08-05/13 от 03.06.2013 Акт приема-передачи №961

-<http://www.gov.ru> Сервер органов государственной власти Российской Федерации.

-<http://www.mos.ru> Официальный сервер Правительства Москвы.

-<http://www.garant.ru> ГАРАНТ Законодательство с комментариями.

-<http://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики.

-<http://www.rg.ru> Российская газета.

-<http://www.rbc.ru> РБК (РосБизнесКонсалтинг).

-<http://www.businesspress.ru> Деловая пресса.

-<http://uisrussia.msu.ru> Университетская информационная система России.

-<http://www.mevriz.ru> Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Интерактивное цифровое оборудование: интерактивная доска. Рабочее место преподавателя: стол, стул.

Научно-техническая библиотека и читальный зал: компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде. Столы, стулья, стеллажи с научной, учебно-методической и периодической литературой по профилю образовательной программы, персональные компьютеры.

9. Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа необходима для углубленного освоения изучаемого материала, источников литературы, развития навыков и способности работать с нормативно-законодательной базой, аналитическими материалами, статистической информацией. Самостоятельная работа должна способствовать пониманию реальных экономических и управленческих процессов в сфере поддержки предпринимательства.

Самостоятельная работа студента включает:

- подготовку к практическим занятиям по заданию преподавателя;
- написание реферата, по выданной преподавателем теме, в соответствии с требованиями, приведенными в ФОС дисциплины;
- подготовку к экзамену.

Методические указания для обучающихся для работы с лекцией. Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине преподаватель использует электронные мультимедийные презентации. Обучающимся предоставляется возможность копирования презентаций для самоподготовки и подготовки к промежуточной аттестации.

Методические рекомендации для работы с книгой (учебником). При работе с книгой (учебником) необходимо изучить список рекомендованной преподавателем литературы, научиться правильно её читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведен-

ных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко выпишите основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты: учитывайте лаконичность, значимость мысли.

Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре. Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10. Методические рекомендации для преподавателя

Учебным планом по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» предусмотрено изучение дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы.

Все виды учебно-методических материалов хранятся на кафедре в течение всего периода обучения студентов, по действующим учебным планам и программам.

Лекции составляют основу теоретической подготовки студентов и должны давать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрировать внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Каждая лекция – устное изложение преподавателем основных теоретических положений изучаемого предмета или темы. Основным методом чтения лекции выступает устное изложение учебного материала, сопровождающееся демонстрацией видео- и

кинофильмов, схем, плакатов, показом моделей, приборов и макетов, использованием электронно-вычислительной и мультимедийной техники. Структура лекции:

Вступление - вводная часть лекции, цель которой – заинтересовать и настроить аудиторию на восприятие учебного материала. В его состав входят:

- формулировка темы и цели лекции, характеристика ее профессиональной значимости, новизны и степени изученности;

- краткое изложение плана лекции, включающего наименования основных вопросов, подлежащих рассмотрению на лекции;

- характеристика рекомендуемой литературы, необходимой для организации самостоятельной работы студентов;

- ретроспекция-напоминание о вопросах, рассмотренных на прошлой лекции, связь их с новым материалом.

Основная часть - раскрытие основных вопросов. Изложение содержания лекции в строгом соответствии с предложенным планом, включает раскрывающий тему концептуальный и фактический материалы, определяемый видом лекции.

Заключение – подведение общего итога лекции: обобщение материала, формулировка выводов по теме лекции; ответы на вопросы студентов.

Практические занятия имеют целью:

- углубление, расширение и конкретизацию теоретических знаний, полученных на лекциях, до уровня, на котором возможно их практическое использование;

- экспериментальное подтверждение положений и выводов, изложенных в теоретическом курсе, и усиление доказательности обучения;

- решение задач, связанных с новыми конструкционными материалами;

- отработку навыков и умений в пользовании графиками, схемами, номограммами;

- отработку умения использования ПК и информационных ресурсов;

- проверку теоретических знаний;

Основу занятий составляет практическая работа каждого обучаемого по приобретению умений и навыков использования закономерностей и методов, составляющих содержание дисциплины в профессиональной деятельности или в подготовке к изучению дисциплин, формирующих компетенцию выпускника.

Консультации являются формой руководства работой студентов и оказания им помощи в самостоятельном изучении учебного материала. Они проводятся регулярно в процессе всего периода обучения (по мере возникновения потребности) по предварительной договоренности студентов с преподавателем в часы самостоятельной работы и носят, в основном, индивидуальный характер. При необходимости разъяснения общих вопросов нескольким или всем обучающимся учебной группы проводятся групповые консультации.

Рабочей программой дисциплины предусмотрены оценочные средства для текущей и рубежной (промежуточной) аттестации. Фонд оценочных средств (ФОС) – совокупность процедур оценивания результатов обучения по комплектам методических материалов для установления соответствия учебных достижений студентов запланированным результатам обучения в соответствии требованиям образовательных и рабочих программ, разделов дисциплины. ФОС составлен по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и предназначен для текущей и рубежной аттестации студентов и состоит из соответствующих оценочных средств.

Методические рекомендации по составлению презентаций. Презентация - набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, в файле специального формата с расширением PP. Мультимедийная компьютерная презентация – динамический синтез текста, изображения, звука; самые современные программные технологии интерфейса; интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом.

Правила оформления компьютерных презентаций. Правила шрифтового оформления: шрифты с засечками читаются легче, чем гротески; для основного текста не рекомен-

дуются использовать прописные буквы; шрифтовой контраст посредством размера, толщины, размера, цвета; цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов; существуют не сочетаемые комбинации цветов; черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст; белый текст на черном фоне читается плохо.

Оформление текстовой информации: размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст); цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (хорошо читаться), но не резать глаза; тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читается; курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуются использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Рекомендации по оценке знаний студентов. Рабочей программой дисциплины предусмотрены оценочные средства для текущей и рубежной (промежуточной) аттестации. (Приложение 1 к РПД). Фонд оценочных средств (ФОС) – совокупность процедур оценивания результатов обучения по комплектам методических материалов для установления соответствия учебных достижений студентов запланированным результатам обучения в соответствии с требованиями образовательных и рабочих программ, разделов дисциплины.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

**Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров» по направлению подготовки
«Государственное и муниципальное управление» (бакалавр)
Заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттеста- ции	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	Д	Реф.	Тест	Э	З
1.	Тема 1. Введение в организационное поведение.	1		1	2		38								
2.	Тема 2. Характеристики личности.	1		1	4		38							Э	
3.	Тема 3. Управление мотивацией.	1		2	2		44								
4.	Тема 4. Характеристики групп.	1		2	2		44								
	Форма аттестации														
	Всего часов по дисциплине	180	16	6	10		164				+	Р	+	Э	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 38.03.04
ОП: «Государственное и муниципальное управление»
Форма обучения: заочная
Вид профессиональной деятельности:
-организационно-управленческая;
-информационно-методическая;
-коммуникативная;
-проектная;
-вспомогательно-технологическая (исполнительская);
-организационно-регулирующая;
-исполнительно-распорядительная.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Деловые коммуникации и практика ведения переговоров

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

- темы для докладов;
- примерные вопросы для контрольной работы в формате бланкового тестирования;
- вопросы по темам дисциплины;
- вопросы для подготовки к экзамену.

Москва, 2020 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Деловые коммуникации и практика ведения переговоров					
ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное управление и право»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые	<p>Знать: основы проектирования организационной культуры.</p> <p>Уметь: участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций.</p> <p>Владеть: методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э	Пороговый уровень. Способен ориентироваться в основах проектирования организационной культуры. Умеет участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций. Владеет методами распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.
ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности.	<p>Знать: основы проектирования организационных действий.</p> <p>Уметь: эффективно исполнять служебные обязанности.</p> <p>Владеть: методами участия в проектировании организационных действий.</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э	Пороговый уровень: способен ориентироваться в основах проектирования организационных действий; умеет эффективно исполнять служебные обязанности; владеет методами участия в проектировании организационных действий.

ПК-19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	<p>Знать: основы групповой работы формирования коллектива.</p> <p>Уметь: участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Владеть: навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды.</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э	<p>Пороговый уровень. Способен ориентироваться в основах групповой работы формирования коллектива. Умеет участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Владеет навыками групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и формирования команды.</p>
-------	--	--	---	----------	---

** - Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 3 к РП

Перечень оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации и практика ведения переговоров

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
3	Экзамен (Э)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время сессии.	Вопросы к экзамену

Темы для докладов/сообщений по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

Формирование компетенций ОПК-3, ПК-18 и ПК-19.

1. Система организационного поведения (на примере конкретной организации).
2. Зарубежный опыт построения системы организационного поведения (Швейцария, Канада, США, Германия, Франция).
3. Стратегическое управление кадровым направлением деятельности организации через призму организационного поведения.
4. Управление конфликтами и ликвидация последствий конфликтов.
5. Управление персональным и профессиональным развитием в организации.
6. Взаимосвязь деловой среды организации и человека.
7. Управление первичной и вторичной адаптацией в организации.
8. Внешние и внутренние коммуникации в организации.
9. Теории поведения человека в организации.
10. Формирование групповых норм и ценностей в организации.
11. Управление организационной культурой в организации.
12. Деловые коммуникации и практика ведения переговоров в международном бизнесе.
13. Практика современной мотивации труда в России и за рубежом.
14. Предмет организационного поведения. Хоторнские исследования.
15. Особенности организационного поведения в России.
16. Определение понятия «личность». Свойства личности.
17. Определение понятия «личность». Основные теории личности.
18. Направленность и способности личности. Типы мышления, черты характера.
19. Основные характеристики установок. Внешние факторы, влияющие на поведение человека в организации.

20. Темперамент, его свойства и типы. Дополнительные характеристики личности. Возрастные психологические особенности.
21. Понятие о восприятии. Взаимосвязь и различие между ощущением и восприятием.
22. Подпроцессы восприятия. Механизмы перцептивной защиты.
23. Социальное восприятие. Стереотипизация и психологические эффекты.
24. Управление впечатлением.
25. Определение психических процессов внимания, памяти, воли, эмоций, аттракции.
26. Система мотивации: потребности, мотивы, интересы, ценности.
27. Содержательные теории мотивации (Маслоу, Альдерфера, Мак Клеlland, Герцберга).
28. Процессуальные теории мотивации (Мак Грегора, теория ожидания Врума, модель Портера – Лоулера).
29. Современные теории мотивации (справедливости, атрибуции, целеполагания, подкрепления мотива).
30. Системы материального стимулирования – надбавки, бонусы, сдельная система оплаты труда, системы Скэнлона и Раккера.
31. Концепция проектирования рабочего места: обогащение и расширение труда.
32. Концепция проектирования рабочего места: модель характеристик работ Хэкмена и Олджэма.
33. Определение лидерства. Теория черт характера лидера.
34. Определение лидерства в теории обмена. Ситуационная теория лидерства Фреда Фидлера.
35. Теория харизматического и преобразующего лидерства. Заменители лидерства. Стили лидерства.
36. Роли и деятельность лидеров в исследовании Фреда Лютенса. Национальный и социально-демографический аспекты лидерства.
37. Власть в контексте организации. Власть как межличностное взаимодействие.
38. Классификация оснований власти. Потребность во власти.
39. Косвенные методы влияния и тактические приемы власти.
40. Потребность во власти. Власть и повиновение. Анализ деструктивного повиновения.

Критерии оценки доклада

При определении оценки указанные условия должны выполняться полностью. Условие, выполняемое частично, считается невыполненным.

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. В раскрыты следующие вопросы:

- суть рассматриваемого аспекта и причину его рассмотрения,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения

2. Соблюдение регламента при представлении доклада

3. Представление, а не чтение материала

4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы

5. Четкость дикции

6. Правильность и своевременность ответов на вопросы

Оценка «хорошо» при выполнении следующих условий: невыполнение любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при выполнении следующих условий: невыполнение любых трех из указанных условий.

Оценка «неудовлетворительно»: невыполнение любых четырех из указанных условий

Тесты по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

формирование компетенций ОПК-3, ПК-18 и ПК-19.

1. *Какой показатель может служить для оценки производительности?*
- а. Количество неявок на работу
 - б. Соотношение между ожидаемой и получаемой суммой благ за выполненную работу
 - в. Отношение полезного результата к затратам, обусловившим его достижение

2. *Показатель, применяемые для оценки удовлетворенности работой:*
- а. Текучесть кадров
 - б. Достижение поставленных целей
 - в. Соотношение между ожидаемой и получаемой суммой благ за выполненную работ

3. *Что не относится к запретам организационного поведения?*
- а. Обращаться к непосредственному руководителю
 - б. Указания работникам, находящимся в распоряжении нижестоящего руководителя
 - в. Подчиняться сразу нескольким начальникам

4. *Основные организующие силы, под действием которых возникает и воспроизводится Деловые коммуникации и практика ведения переговоров:*

- а. Субординационные и координационные
- б. Стихийные
- в. Формальные

5. *Выберите характерную черту фирмы с приобщенным типом работника:*

- а. Узкофункциональное видение работы
- б. Сплачивающая модель поведения
- в. Высокий уровень рассогласований

6. *Противоречивый образ того, чем организация и ее члены могут быть, т.е. ее возможное (и желательное) будущее – это:*

- а. Цель
- б. Задача
- в. Видение

7. *Конкретные показатели, к которым организация стремится в определенный период времени – это:*

- а. Ценностные предпосылки
- б. Цели
- в. Фактические предпосылки

8. *Выберите модель организационного поведения, базирующуюся на партнерстве:*

- а. Опекунская
- б. Авторитарная
- в. Коллегиальная

9. *Укажите верный порядок эволюции моделей организационного поведения:*

- а. Опекунская – поддерживающая – авторитарная – коллегиальная
- б. Коллегиальная – поддерживающая – авторитарная - опекунская
- в. Авторитарная – опекунская – поддерживающая – коллегиальная

10. *Выберите верное определение понятия «личность».*

- а. Субъект социальных отношений и сознательной, созидательной деятельности
- б. Представитель человеческого рода
- в. Член трудового коллектива

11. Люди, долго переживающие события, не поддающиеся изменениям, упорные и терпеливые, обладают качеством:

- а. Эмоциональность
- б. Вторичность
- в. Первичность

12. Если какая-либо ситуация легко вызывает у человека эмоциональное состояние, то можно сказать, что он обладает качеством:

- а. Первичность
- б. Вторичность
- в. Эмоциональность

13. Люди, живущие настоящим, легко приспосабливающиеся к новой обстановке и быстро отказывающиеся от своей цели и идеи, обладают качеством:

- а. Эмоциональность
- б. Активность
- в. Первичность

14. Выберите тип человека, соответствующий описанию: отличается большой силой, отвагой, предприимчивостью; легко обходит препятствия, участвует в общем деле и выполняет все, что требуется. Способен взяться за любую работу, но необходимо поддерживать интерес к ней, так как он легко отвлекается.

- а. Сангвиник
- б. Бурный
- в. Нервный

15. Выберите тип человека, соответствующий описанию: весьма практичный человек, легко и быстро адаптирующийся. Ответственный работник, склонен к обобщениям, любит точность, основательность и объективность.

- а. Сангвиник
- б. Бурный
- в. Нервный

16. С увеличением среднего возраста персонала:

- а. Снижается текучесть кадров
- б. Увеличивается количество прогулов
- в. Удовлетворенность работой снижается

17. По какому фактору деятельности наблюдается существенное различие между мужчинами и женщинами?

- а. Удовлетворенность работой
- б. Абсентеизм
- в. Текучесть кадров

18. Какая из характеристик личности не оказывает значительного влияния на все факторы деятельности?

- а. Возраст
- б. Количество иждивенцев
- в. Стаж работы в организации

19. *Социальный ранг личности в группе, мера признания и принятия личности ее участниками – это:*
- Роль
 - Статус
 - Иерархия
20. *Образец действий, ожидаемых от индивида при выполнении имеющей отношение к другим людям деятельности, отражающий положение человека в социальной системе, его права и обязанности, его властные полномочия и ответственность – это:*
- Роль
 - Статус
 - Иерархия
21. *Основу мотивации составляют три взаимодействующих и взаимозависимых элемента:*
- Потребность, вознаграждение, поведение
 - Потребность, побуждение, вознаграждение
 - Поведение, вознаграждение, личность
22. *Мотив – это:*
- индивидуальные внутренние движущие силы, побуждающие нас вести себя по-своему
 - ощущение потери или лишения, недостатка чего-то важного.
 - процесс, начинающийся с нехватки или потребности, которая активизирует поведение или создает побуждение, направленное на достижение определенной цели или вознаграждения.
23. *Мотивация – это:*
- индивидуальные внутренние движущие силы, побуждающие нас вести себя по-своему
 - ощущение потери или лишения, недостатка чего-то важного.
 - процесс, начинающийся с нехватки или потребности, которая активизирует поведение или создает побуждение, направленное на достижение определенной цели или вознаграждения.
24. *Потребность – это:*
- индивидуальные внутренние движущие силы, побуждающие нас вести себя по-своему
 - ощущение потери или лишения, недостатка чего-то важного.
 - процесс, начинающийся с нехватки или потребности, которая активизирует поведение или создает побуждение, направленное на достижение определенной цели или вознаграждения.
25. *Неформальную организацию можно охарактеризовать как:*
- Создаваемую по воле руководства
 - Спонтанно образовавшуюся группу людей
 - Созданную по заранее продуманному плану
26. *Формальная организация...*
- Образуется спонтанно
 - Не имеет четко выраженной иерархии
 - Создается по заранее продуманному плану
27. *Формальные и неформальные организации:*
- Не имеют ничего общего
 - Схожи наличием иерархии, лидера, задач
 - Отличаются количеством составляющих их людей
28. *Выберите характеристики неформальных организаций:*

- а. Жесткий контроль сверху, регламентация деятельности
- б. Формальные лидеры и жесткая иерархия
- в. Социальный контроль, неформальные лидеры

29. Главное отличие формального и неформального лидеров состоит в:

- а. В поддержке в виде делегируемых официальных полномочий или признании группой
- б. Применении власти к членам группы
- в. Признании иерархии

30. Неформальные организации:

- а. Обладает рядом недостатков – низкая производительность труда, невозможность управления, непризнание лидера
- б. Обладают рядом преимуществ – высокий дух коллективизма, преданность организации
- в. Вызывают проблемы: отсутствие иерархии и коммуникации между членами организации

Критерии оценки тестирования

Оценка в баллах	% выполнения	Оценка по традиционной системе
12 - 15	90 - 100	Отлично
8 - 11	75 - 89	Хорошо
5 - 7	50 - 74	Удовлетворительно
0 - 4	0 - 49	Неудовлетворительно

Список вопросов для экзамена по дисциплине «Деловые коммуникации и практика ведения переговоров»

формирование компетенций ОПК-3, ПК-18 и ПК-19

1. Предмет, цели организационного поведения. Связь с другими науками.
2. Основные этапы развития дисциплины.
3. Уровни организационного поведения.
4. Определяющие силы организационного поведения
5. Внешняя и внутренняя среда организации.
6. Внутрифирменное обучение и технология организационных изменений.
7. Корпоративные университеты и их роль в развитии организации.
8. Факторы поведения личности в социальной среде.
9. Источники формирования личности человека.
10. Социальные стереотипы и их роль в поведении человека.
11. Профессионально-функциональные роли работников.
12. Типологии работников в организации.
13. Теории научения человека.
14. Концепция позитивного и негативного воздействия на оперантные реакции.
15. Личность в организации.
16. Мотивация, ее значение для управления поведением.
17. Группы в организации.
18. Внутригрупповые отношения.
19. Проблема лидерства. Стили руководства и их влияние на коллектив.
20. Девиантное поведение в организации.
21. Социальные позиции и роли личности в организации.
22. Формирование команды.
23. Роль теории бихевиоризма в деловых коммуникациях и практике ведения переговоров.
24. Роль концепция «Я» в системе организационного поведения.

25. Групповая динамика в системе организационного поведения.
26. Феномен социальной коммуникации.
27. Типология организаций и их поведение на внешнем рынке.
28. Воздействие норм группы на поведение человека
29. Власть в организации.
30. Социализация и профессиональная адаптация.
31. Поведение организаций на разных стадиях онтогенеза.
32. Развитие человеческих ресурсов в организации.
33. Организационная культура в организации. Типология и особенности.
34. Уровни организационного поведения.
35. Атрибуты и характеристики организационной культуры.
36. Типы организационных обрядов.
37. Ролевые модели и символический менеджмент.
38. Изменение в организации и их источники.
39. Индивидуально – типологические особенности человека и их влияние на рабочий процесс.
40. Управление дисциплиной. Поощрение, убеждение и наказание, их эффективность.
41. Стадии формирования неформальных групп.
42. Национальные особенности менеджмента.
43. Влияние, власть и ее формы.
44. Методы формирования поддержания и развития организационной культуры.
45. Организационная культура управления персоналом в системе международного бизнеса.
46. Делегирование полномочий в группе, использование форм оплаты, стимулирующих формирование общности.
47. Ценности группы, как нормативная база морали.
48. Источники активности поведения человека на рабочем месте.
49. Коммуникативное поведение личности-основа эффективной коммуникации в организации.
50. Связь внутриорганизационного лидерства и руководства.
51. Мотивация персонала, как управленческая проблема.
52. Природа организаций и человека
53. Базисные теоретические подходы
54. Основные типологии личности (по темпераменту, Хейманса – Ле Сенна, по приспособлению к жизни организации, по характеру отношения к нормам организации, невротические типы)
55. Психодинамическое направление в теории личности: Зигмунд Фрейд.
56. Результаты пересмотра психодинамического направления: Альфред Адлер и Карл Г.Юнг.
57. Эго-психология и связанные с ней направления в теории личности: Эрик Эриксон, Эрих Фромм и Карен Хорни.
58. Диспозициональное направление в теории личности: Г.Олпорт, Р. Кеттел и Ганс Айзенк.
59. Научающе-бихевиоральное направление в теории личности: Б. Ф. Скиннер.
60. Социально-когнитивное направление в теории личности: Альберт Бандура и Дж.Роттер.

Форма экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Факультет экономики и управления
Кафедра «Государственное управление и право»
Дисциплина: Основы менеджмента
Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос, оценивающий компетенцию ОК-7
2. Вопрос, оценивающий компетенцию ПК-7.

Утверждено на заседании кафедры «___» _____ 2020 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой «Государственное управление и право» _____ / _____ /