

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 09.09.2022 12:43:43
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf77e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра международных отношений и государственного управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

« 14 » 09 2022 г.



Деловые коммуникации в деятельности государственных служащих

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов очной и заочной формы обучения направления подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

УДК 005.2

Составитель О.Г. Тимофеева

Рецензент

Кандидат экономических наук, доцент

И.В. Припадчева

Деловые коммуникации в деятельности государственных служащих: методические указания по организации самостоятельной работы студентов / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О.Г.Тимофеева. Курск, 2022. - 28с.

Методические рекомендации составлены на основании рабочей программы дисциплины, соответствующей учебному плану направления подготовки 38.04.04 государственное и муниципальное управление и на основании рабочего учебного плана направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, и рекомендованной к применению в учебном процессе на заседании кафедры международных отношений и государственного управления. Раскрывают базовую проблематику курса, предоставляют возможность студентам выработать необходимые практические навыки и закрепить теоретические знания. Включают общие положения, формы и приемы самостоятельной работы студентов, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для студентов очной и заочной формы обучения направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать _____ Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1 Уч.-изд.л. 0,9 Тираж 100 экз. Заказ _____ Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

Содержание

1	Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Значение самостоятельной работы студентов в изучении дисциплины	8
3	Формы и приемы самостоятельной работы студентов.....	9
3.1	Написание реферата.....	9
3.2	Написание конспекта первоисточника	15
3.3	Составление глоссария.....	16
3.4	Составление тестов и эталонов ответов к ним	17
3.5	Составление и решение ситуационных задач (кейсов)	19
3.6	Формирование информационного блока.....	19
3.7	Научно-исследовательская деятельность студента.....	21
3.8	Рекомендации по составлению компьютерной презентации выпускной квалификационной работы с помощью пакета Microsoft PowerPoint	21
4	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	23
	Приложение А Форма титульного листа реферата	25
	Приложение Б Пример оформления библиографических записей ..	26

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель преподавания дисциплины

Получение теоретических знаний и развитие практических навыков в области деловых и научных коммуникаций в организационно-управленческой деятельности.

Задачи изучения дисциплины

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- изучить теоретические основы развития конфликтных ситуаций и противоречий, инструменты и методы их преодоления, принципы делового общения;
- ознакомиться с особенностями составления профессиональных документов;
- получить навыки основ ведения деловой переписки, представления результатов деятельности;
- научиться аргументированно и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	<p>Знать: теоретические основы развития конфликтных ситуаций и противоречий, инструменты и методы их преодоления, принципы делового общения</p> <p>Уметь: разрешать конфликтные ситуации и противоречия, при осуществлении профессиональной деятельности, используя основные методы урегулирования, вести деловую коммуникацию</p> <p>Владеть: методами разрешения конфликтов и противоречий, принципами ведения деловой коммуникации</p>
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p> <p>УК-4.2 Составляет, переводит и редактирует</p>	<p>Знать: теоретические основы выработки единой стратегии взаимодействия, принципы и методы установления и развития профессиональных контактов;</p> <p>Уметь: использовать принципы и методы установления и развития профессиональных контактов, выработки единой стратегии взаимодействия;</p> <p>Владеть (или Иметь опыт деятельности): большинством принципов и методов установления и развития профессиональных контактов, выработки единой стратегии взаимодействия;</p> <p>Знать: особенности составления профессиональных документов</p> <p>Уметь: составлять</p>

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке	профессиональные документы Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками составления профессиональных документов
		УК-4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат	Знать: основы ведения деловой переписки, представления результатов деятельности Уметь: вести деловую переписку, представлять результаты деятельности Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками ведения деловой переписки, представления результатов деятельности
		УК-4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке	Знать: теоретические основы аргументации своих позиций и идей в дискуссиях Уметь: аргументированно и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях. Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками аргументации и отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях.
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами,	ОПК-8.1 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке	Знать: современные особенности ведения деловых документов, в том числе передача ее в устной форме Уметь: воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками анализа и оценки устной и письменной

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации		деловой информации
		ОПК-8.2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках	Знать: особенности ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции Уметь: вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками ведения деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции
		ОПК-8.3 Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе	Знать: основы коммуникации Уметь: коммуницировать на антиконфликтологической основе Владеть (или Иметь опыт деятельности): навык многосторонней коммуникации на антиконфликтологической основе

2 Значение самостоятельной работы студентов в изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Цель самостоятельной работы студента – осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою профессиональную квалификацию.

Задачами организации самостоятельная работа студентов в рамках изучения дисциплины «Деловые коммуникации в деятельности государственных служащих» являются:

- обобщение, систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний и умений студентов;
- формирование умений поиска и использования информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач профессионального и личностного роста;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности профессионального мышления: способности к профессиональному и личностному развитию, самообразованию и самореализации;
- формирование умений использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- развитие культуры межличностного общения, взаимодействия между людьми, формирования умений работы в команде.

3 Формы и приемы самостоятельной работы студентов

Основными видами самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации в деятельности государственных служащих» являются:

- подготовка к презентациям и докладам;
- написание рефератов,
- написание эссе;
- решение кейсов и ситуационных задач;
- участие в научной работе.

3.1 Написание реферата

Написание реферата - вид самостоятельной работы студентов (далее СРС), содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Темы для написания рефератов выдаются студентам на первых занятиях, определяются сроки их выполнения и защиты.

Темы рефератов:

1. Особенности делового общения
2. Функции и этапы общения
3. Средства общения
4. Факторы, влияющие на восприятие людей
5. Стили поведения руководителя
6. Нравственный смысл правил поведения государственных и муниципальных служащих
7. Типы личности человека
8. Темпераменты человека
9. Этический кодекс служащего
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
11. Конфликт, его сущность и структура
12. Психологические и нравственные последствия конфликтов
13. Приемы и методы урегулирования конфликта
14. Механизмы психологической защиты
15. Методы профилактики конфликтов
16. Основные функции и принципы этикета на государственной службе

17. Особенности приветствия, представления, обращения на государственной службе
18. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды государственных служащих
19. Психогеометрия
20. Терминальные и инструментальные ценности

Роль преподавателя:

- определить тему и цель работы;
- определить место и сроки подготовки;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры реферата;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме реферата;
- оценить качество представленной работы и ее защиты.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план реферата;
- изучение информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов);
- оформление реферата согласно установленной формы;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в назначенный срок.

Время на защиту – 7 – 10 мин.

Требования к оформлению рефератов

Реферат выполняется на русском языке. Допускается выполнение на иностранном языке, если это установлено заданием. Текст реферата набирается на компьютере в формате .doc (.docx) и печатается на принтере на одной стороне листа белой бумаги формата А-4. Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта – 14. Абзацный отступ – 1,25 см. Междустрочный интервал – 1,5. Размеры полей: левое, верхнее, нижнее – 20 мм; правое – 10 мм. Выравнивание – по ширине.

Название структурного элемента реферата в виде заголовка записывается строчными буквами, начиная с первой прописной без точки в конце. Заголовки следует печатать с абзацного отступа.

Заголовки выделяют жирным шрифтом. Заголовок раздела должен быть отделён от основного текста раздела и от текста предыдущего раздела одинарным междустрочным интервалом 8 мм (1 пустая строка основного текста 14 pt).

Все листы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки.

Первым листом является титульный лист. Титульный лист включается в общее количество страниц, но не нумеруется. Образец титульного листа реферата представлен в Приложении А.

Цифровой материал, как правило, оформляется в виде таблицы в соответствии с рисунком 1. Горизонтальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм.

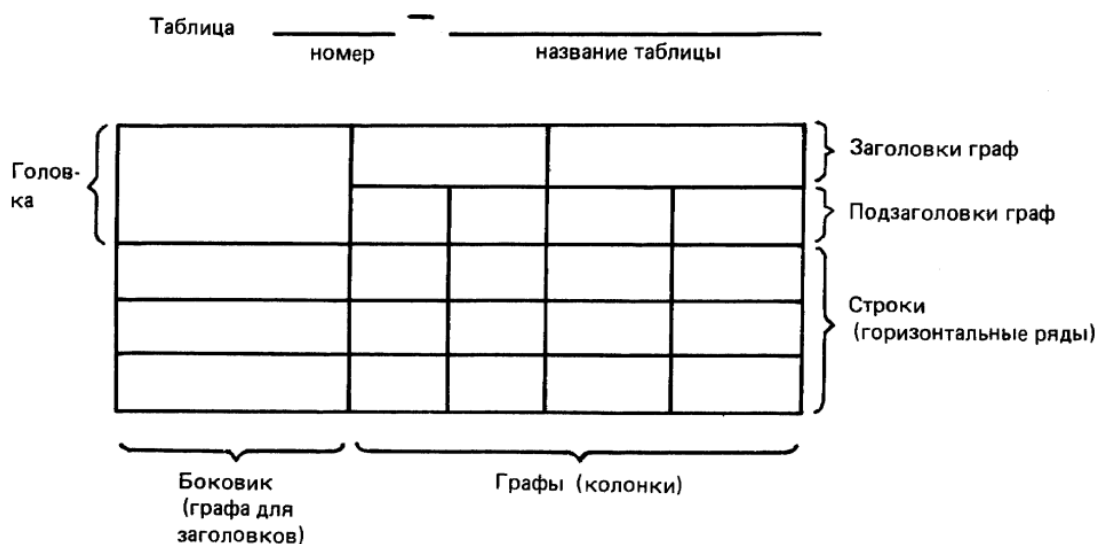


Рисунок 1 - Пример оформления таблиц

Слева над таблицей размещают слово «Таблица», выполненное строчными буквами (кроме первой прописной), без подчеркивания, и ее номер. При этом точку после номера таблицы не ставят. Название таблицы записывают с прописной буквы (остальные строчные), над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Точку после наименования таблицы не ставят. Таблица помещается в тексте сразу же за первым упоминанием о ней или на следующей странице. Таблицы нумеруются сквозной нумерацией арабскими цифрами по всему тексту. Если в работе одна таблица, то ее обозначают «Таблица 1».

При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю

горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят. Над другими частями пишут «Продолжение таблицы n».

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной («большой») буквы в единственном числе, а подзаголовки граф — со строчной («маленькой») буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят:

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости нумерации показателей, параметров или других данных, порядковые номера следует указывать непосредственно перед их наименованием.

На все таблицы приводят ссылки в тексте реферата.

Количество иллюстраций, помещаемых в работе, должно быть достаточным для того, чтобы придать излагаемому тексту ясность и конкретность.

Все иллюстрации (схемы, графики, технические рисунки, фотографические снимки, осциллограммы, диаграммы и т. д.) именуется в тексте рисунками и нумеруются сквозной нумерацией арабскими цифрами по всему тексту за исключением иллюстрации приложения.

Если иллюстрация размещается на листе формата А4, то она располагается по тексту документа сразу после первой ссылки по окончании абзаца (без разрыва текста). Если формат иллюстрации больше А4, ее следует помещать в приложении.

Иллюстрации следует размещать так, чтобы их можно было рассматривать без поворота документа или с поворотом по часовой стрелке.

Иллюстрации следует выполнить на той же бумаге, что и текст. Цвет изображений, как правило, черный. Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати и в цветном исполнении.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом: Рисунок 1 - Детали прибора.

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны

быть приведены непосредственно под формулой. Значение каждого символа дают с новой строкой в той последовательности, в какой они приведены в формуле. Первая строка такой расшифровки должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него. Например:

Плотность каждого образца вычисляют по формуле:

$$\rho = m/V, \quad (1)$$

где ρ – плотность, кг/м³;

m – масса образца, кг;

V – объем образца, м³.

Единственную формулу обозначают единицей в круглых скобках: (1). Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой.

Формулы, помещаемые в таблицах или в поясняющих данных к графическому материалу, не нумеруют.

В тексте реферата могут быть перечисления. Принято выделять три типа списков:

1. Маркированные списки используются при перечислении или выделении отдельных фрагментов текста.

2. Нумерованные списки полезны в тех случаях, когда нужно определить порядок изложения.

3. Многоуровневые (или иерархические) списки, имеющие несколько уровней. В таких списках допустимы как нумерованные элементы (используется арабская или римская нумерация, в зависимости от содержания списка; также может быть использована комбинаторная нумерация), так и символы маркера (предпочтительнее использовать максимально простые символы маркера: –).

После предложения, вводящего список, ставится двоеточие. Элементы списка пишутся с прописной буквы, если они составляют одно предложение с вводным предложением, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение (как правило, в этом случае после наименования элемента пишется его описание или объяснение). В первом случае между элементами списка ставится точка с запятой (;), а во втором – точка. Например:

Выделяют три вида форм организации жизнедеятельности общества:

- самоорганизация;
- управление;
- самоуправление.

Исследователи выделяют три вида форм организации жизнедеятельности общества.

1. Самоорганизация – форма, при которой... .
2. Управление – форма, при которой..... .
3. Самоуправление, которое

Все используемые в реферате материалы даются со ссылками на источник. После упоминания источника в скобках проставляется номер, под которым он значится в списке использованных источников, и номер страницы, например: [6, С. 36], [9, с. 36-78].

Каждый литературный источник должен иметь следующие выходные данные: фамилию и инициалы автора, название работы, место издания, название издательства, год издания, количество страниц. Для журнальной статьи после ее заголовка приводят название журнала, год издания, его номер, страницы, на которых размещена статья.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, использованных при выполнении реферата. Пример оформления списка литературы представлен в Приложении Б.

Защита реферата в форме доклада по продолжительности составляет не более 10 минут. Результаты выполнения реферата оцениваются в соответствии с критериями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1 - Критерии оценки реферата

Критерии	Показатели
Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 3 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению Макс. - 2 балла	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
---	---

3.2 Написание конспекта первоисточника

Написание конспекта первоисточника - вид СРС по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Конспект должен начинаться с указания реквизитов источника (фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания). Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить.

Время на озвучивание конспекта – 3-4 минуты. Задание для конспектирования выдается заранее.

Роль преподавателя:

- усилить мотивацию к выполнению задания подбором интересной темы;
- консультировать при затруднениях.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- записывать только то, что хорошо уяснил;
- выделять ключевые слова и понятия;
- заменять сложные развернутые обороты текста более лаконичными (свертывание);
- разработать и применять свою систему сокращений.

Критерии оценки:

- содержательность конспекта, соответствие плану (макс. 16.);

- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов (макс. 1б.);
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента (макс. 1б.);
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации (макс. 1б.);
- соответствие оформления требованиям (макс. 1б.).

3.3 Составление глоссария

Составление глоссария - это вид СРС, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Роль преподавателя:

- определить тему, рекомендовать источник информации;
- проверить использование и степень эффективности в рамках практического занятия.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова;
- подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий;
- критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений);
- оформить работу и представить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие терминов теме (макс. 0,5 б.);
- многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины (макс. 0,5 б.);
- соответствие оформления требованиям (макс. 0,5 б.);
- работа сдана в срок (макс. 0,5 б.).

3.4 Составление тестов и эталонов ответов к ним

Составление тестов и эталонов ответов к ним - это вид СРС по закреплению изученной информации путем ее дифференциации, конкретизации, сравнения и уточнения в контрольной форме (вопроса, ответа). Студент должен составить как сами тесты, так и эталоны ответов к ним. Тесты могут быть различных уровней сложности, целесообразно предоставлять студенту в этом свободу выбора, главное, чтобы они были в рамках темы. Количество тестов (информационных единиц) можно определить либо давать произвольно. Контроль качества тестов можно вынести на обсуждение («Кто их больше составил?», «Чьи тесты более точны, более интересны?» и т. д.) непосредственно на практическом занятии. Оценку их качества также целесообразно провести в рамках занятия. Задание оформляется письменно.

Роль преподавателя:

- конкретизировать задание, уточнить цель;
- познакомить с вариантом тестов;
- проверить исполнение и оценить в конце занятия.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- провести ее системный анализ;
- создать тесты;
- создать эталоны ответов к ним;
- представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания тестовых заданий теме (макс. 1 б.);
- включение в тестовые задания наиболее важной информации (макс. 1 б.);
- разнообразие тестовых заданий по уровням сложности (макс. 1 б.);
- наличие правильных эталонов ответов (макс. 1 б.);
- тесты представлены на контроль в срок (макс. 1 б.).

3.5 Составление и решение ситуационных задач (кейсов)

Составление и решение ситуационных задач (кейсов) - это вид СРС по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Решение ситуационных задач — чуть менее сложное действие, чем их создание. И в первом, и во втором случае требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Следует отметить, что такие знания более прочные, они позволяют студенту видеть, ставить и разрешать как стандартные, так и не стандартные задачи, которые могут возникнуть в дальнейшем в профессиональной деятельности.

Продумывая систему проблемных вопросов, студент должен опираться на уже имеющуюся базу данных, но не повторять вопросы уже содержащиеся в прежних заданиях по теме. Проблемные вопросы должны отражать интеллектуальные затруднения и вызывать целенаправленный мыслительный поиск. Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагает третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. В динамике обучения сложность проблемы нарастает, и к его завершению должна соответствовать сложности задач, поставленных профессиональной деятельностью на начальном этапе.

Оформляются задачи и эталоны ответов к ним письменно. Количество ситуационных задач и затраты времени на их составление зависят от объема информации, сложности и объема решаемых проблем, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- определить тему, либо раздел и рекомендовать литературу;
- сообщить студенту информацию о методах построения проблемных задач;
- консультировать студента при возникновении затруднений;

– оценить работу студента в контексте занятия (проверить или обсудить ее со студентами).

Роль студента:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно-структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);
- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания задачи теме (макс. 1 б.);
- содержание задачи носит проблемный характер (макс. 1 б.);
- решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов (макс. 2 б.);
- продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности (макс. 2 б.);
- задача представлена на контроль в срок (макс. 0,5 б.).

3.6 Формирование информационного блока

Формирование информационного блока - это такой вид СРС, который требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, и оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих теоретические вопросы изучаемой проблемы (определение, структура, виды), а также практические ее аспекты (методики изучения, значение для усвоения последующих тем, профессиональная значимость). Умение формировать информацию по теме в блоки развивает у студентов широкое видение вопросов, научное мышление, приучает к основательности в изучении проблем. Качественно

изготовленные информационные блоки могут служить дидактическим материалом для изучения темы в процессе самоподготовки, как самим студентом, так и его сокурсниками. Информационный блок может включать таблицы, схемы, рисунки, методики исследования, выводы.

Задание по составлению информационных блоков как вида внеаудиторной самостоятельной работы, планирующейся обычно после изучения темы в рамках семестра, когда она хорошо осмыслена. Оформляется письменно, ее объем не более двух страниц, контроль выполнения может быть произведен на практическом занятии путем оценки эффективности его использования для выполнения заданий.

Роль преподавателя:

- определить тему, рекомендовать литературу;
- дать консультацию по вопросу формы и структуры блока;
- проверить исполнение и степень эффективности в рамках практического занятия.

Роль студента:

- изучить материал источника, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- подобрать и записать основные определения и понятия;
- дать краткую характеристику объекту изучения;
- использовать элементы наглядности, выделить главную информацию в схемах, таблицах, рисунках;
- сделать выводы, обозначить важность объекта изучения в образовательном или профессиональном плане.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме (макс. 1 б.);
- правильная структурированность информации (макс. 1 б.);
- наличие логической связи изложенной информации (макс. 1 б.);
- соответствие оформления требованиям (макс. 0,5 б.);
- аккуратность и грамотность изложения (макс. 0,5 б.);
- работа представлена в срок (макс. 0,5 б.).

3.7 Научно-исследовательская деятельность студента

Научно-исследовательская деятельность студента - этот вид деятельности предполагает самостоятельное формулирование проблемы и ее решение, либо решение сложной предложенной проблемы с последующим контролем преподавателя, что обеспечит продуктивную творческую деятельность и формирование наиболее эффективных и прочных знаний (знаний-трансформаций).

Роль преподавателя и роль студента в этом случае значительно усложняются, так как основной целью является развитие у студентов исследовательского, научного мышления.

3.8 Рекомендации по составлению компьютерной презентации выпускной квалификационной работы с помощью пакета Microsoft PowerPoint

Компьютерная презентация (КП) дает ряд преимуществ перед использованием иллюстраций в виде плакатов.

Основными принципами при составлении презентации являются: лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

Необходимо начать КП с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится название и автор. Рекомендуется придумать краткое название и поместить его на все слайды (Вид - Колонтитул - Применить ко всем). Целесообразно также пронумеровать слайды и написать, сколько всего их в презентации. В итоговом слайде должно найтись место для благодарности руководителю и всем тем, кто дал ценные консультации и рекомендации.

Основное требование – каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 40.

При разработке оформления предлагается использовать дизайн шаблонов (Формат - Применить оформление). Не стоит увлекаться яркими шаблонами, информация на слайде должна быть контрастна фону, а фон не должен затенять содержимое слайда, если яркость проецирующего оборудования будет не достаточным. Поэтому необходимо подобрать два-три различных фоновых

оформления для того, чтобы иметь возможность варьировать фон при плохой проекции.

Не желательно злоупотребление эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем - текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру.

Временной режим презентации можно настроить, используя меню «Показ слайдов - Режим настройки времени», предварительно узнав, сколько минут требуется на каждый слайд. Очень важно не торопиться на докладе и не затягивать выступление. Презентация легко поможет выступить, но она не заменит сам доклад.

Если студент только читает текст слайдов, то это сигнал, что он не ориентируется в содержании. Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу (Вид - страницы заметок) и распечатать их (Печать — печатать заметки), а затем использовать при подготовке и, в крайнем случае, на самой презентации. Рекомендуется распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Для управления своей КП предлагается использовать интерактивные кнопки (вперед-назад) или, в крайнем случае, клавиатуру PgUp-PgDn. Особенно это может пригодиться при ответе на вопросы, когда вас попросят вернуться к определенному слайду. В автоматическом режиме обязателен контроль временного режима доклада.

4 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

2. Шутая, Н. К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н. К. Шутая, О. О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

3. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : учебное пособие : [16+] / И. Н. Кузнецов. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 407 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

4. Трофимова, О. В. Основы делового письма : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

5. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

6. Кочергина, О. А. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / О. А. Кочергина ; науч. ред. Е. А. Михайлычев ; и. и. Таганрогский. – Таганрог : Таганрогский институт имени А. П. Чехова, 2014. – 92 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

7. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / ред. В. Я. Кикоть. – Москва : Юнити, 2015. – 559 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

8. Гончарова, Т. В. Речевая культура личности: практикум / Т. В. Гончарова, Л. П. Плеханова. – 4-е изд., стер. – Москва :

ФЛИНТА, 2021. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

9. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : [16+] / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>

10. Чудинов, А. П. Деловое общение : практикум : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - URL: <http://biblioclub.ru>

11. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. - URL: <http://biblioclub.ru>

12. Деловое общение : [Электронный ресурс] : сборник контрольных заданий / сост. Т. Н. Ивлева. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 76 с. - URL: <http://biblioclub.ru>

Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научные журналы

1. Предпринимательство

2. Business Excellence

3. Экономист

4. Проблемы теории и практики управления

5. Маркетинг в России и за рубежом

6. Методы менеджмента качества

7. Экономический анализ: теория и практика

8. Российское предпринимательство

Приложение А Форма титульного листа реферата

Минобрнауки России
«Юго-Западный государственный университет»

Кафедра международных отношений и государственного управления

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Деловые коммуникации в деятельности
государственных служащих»

на тему: «_____»
_____»

Автор работы _____
(подпись, дата) _____ (инициалы, фамилия)

Группа _____

Реферат проверил: _____
(подпись, дата) _____ (инициалы, фамилия)

Реферат защищен _____
(дата)

Оценка _____

Курс 20__ г.

Приложение Б Пример оформления библиографических записей

Книги

1. Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. - Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.
2. Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ. ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.
3. Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.
4. Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент. И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.
5. Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.
6. Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.
7. Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности «Менеджмент организаций»/ О.В.Михненко, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.
2. Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты

1. ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Депонированные научные работы

1. Разумовский, В.А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе / В.А.Разумовский, Д.А.Андреев. - М., 2002. - 210 с. - Деп. в ИНИОН Рос. акад. наук 15.02.02, N 139876.

Диссертации

1. Лагкуева, И.В. Особенности регулирования труда творческих работников театров: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.05 / Лагкуева Ирина Владимировна. - М., 2009. - 168 с.

2. Покровский А.В. Устранимые особенности решений эллиптических уравнений: дис. ... д-ра физ.-мат. наук: 01.01.01 / Покровский Андрей Владимирович. - М., 2008. - 178 с.

Авторефераты диссертаций

1. Сиротко, В.В. Медико-социальные аспекты городского травматизма в современных условиях: автореф. дис. ... канд. мед. наук: 14.00.33 / Сиротко Владимир Викторович. - М., 2006. - 17 с.

2. Лукина, В.А. Творческая история «Записок охотника» И.С.Тургенева: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.01.01 / Лукина Валентина Александровна. - СПб., 2006. - 26 с.

Отчеты о научно-исследовательской работе

1. Методология и методы изучения военно-профессиональной направленности подростков: отчет о НИР / Загорюев А.Л. - Екатеринбург: Уральский институт практической психологии, 2008. - 102 с.

Электронные ресурсы

1. Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. - М.: Большая Рос. энцикл., 1996. - 1 электрон, опт. диск (CD-ROM).
2. Насырова, Г.А. Модели государственного регулирования страховой деятельности [Электронный ресурс] / Г.А.Насырова // Вестник Финансовой академии. - 2003. - N 4. - Режим доступа: [http://vestnik.fa.ru/4\(28\)2003/4.html](http://vestnik.fa.ru/4(28)2003/4.html).

Статьи

1. Берестова, Т.Ф. Поисковые инструменты библиотеки / Т.Ф.Берестова // Библиография. - 2006. - N 6. - С.19.
2. Кригер, И. Бумага терпит / И.Кригер // Новая газета. - 2009. - 1 июля.