



Профессиональные коммуникации в сфере государственного и муниципального управления рабочая программа дисциплины

Закреплена за кафедрой	Экономики, управления и финансов
Учебный план	38.03.04-ГМУ-2022 очно-заочная форма 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Направленность (профиль) «Региональное управление»
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамен 8
аудиторные занятия	20	
самостоятельная работа	97	
часов на контроль	27	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр («Курс», «Семестр на курсе»)	8 (4.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	19 (2/6)			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	10	10	10	10
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	97	97	97	97
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	144	144	144	144

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, заведующий кафедрой экономики Мурманского филиала РАНХиГС А.В. Немыкин
Заведующий сектором правовой, кадровой и организационной работы Министерства финансов Мурманской области
Н.Т. Сытюгина

Рабочая программа дисциплины

Профессиональные коммуникации в сфере государственного и муниципального управления

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры Экономики, управления и финансов

Протокол от «11» апреля 2022 г., протокол № 4

Срок действия программы: 2022-2027 уч.г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Образовательная: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами
1.2	Развивающая: развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде;
1.3	Воспитательная: реализация целей, задач, мероприятий рабочей программы воспитания обучающихся.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы управления персоналом
2.1.2	Социально-коммуникативные технологии
2.1.3	Учебная практика (ознакомительная практика)
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Корпоративная социальная ответственность

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;	
ОПК-7.1 Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; - способы взаимодействия органов власти с гражданами и коммерческими организациями; - способы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества; - способы взаимодействия органов власти со средствами массовой информации 	
Знать:	
Уровень 1	Обучающийся слабо (частично) знает особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; способы взаимодействия органов власти со средствами массовой информации
Уровень 2	Обучающийся знает с незначительными ошибками и отдельными проблемами особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; способы взаимодействия органов власти со средствами массовой информации
Уровень 3	Обучающийся знает особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций; способы взаимодействия органов власти со средствами массовой информации
ОПК-7.2 Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> -осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; -обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами; -обеспечивать взаимодействие органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества; -обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации 	
Уметь:	
Уровень 1	Обучающийся слабо (частично) умеет осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
Уровень 2	Обучающийся умеет с незначительными затруднениями осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
Уровень 3	Обучающийся умеет осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
ОПК-7.3 Владеть:	
<ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; - способностью обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами; - способностью обеспечивать взаимодействие органов власти с коммерческими организациями; - способностью обеспечивать взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества; - способностью обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации 	
Владеть:	
Уровень 1	Обучающийся слабо (частично) владеет способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, способностью обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
Уровень 2	Обучающийся владеет с незначительными затруднениями способностью осуществлять

	внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, способностью обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
Уровень 3	Обучающийся владеет способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, способностью обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций;
3.1.2	способы взаимодействия органов власти со средствами массовой информации
3.2 Уметь:	
3.2.1	осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации
3.2.2	обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации
3.3 Владеть:	
3.3.1	способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации
3.3.2	способностью обеспечивать взаимодействие органов власти со средствами массовой информации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Интегракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации					
1.1	Тема 1.1 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	Понятие «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл). Новая коммуникативная стратегия.
1.2	Тема 1.1 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации /Пр/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 1
1.3	Тема 1.1 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации /Ср/	8	10	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Функциональный подход в исследовании сущности массовой информации. Теория массового общества. Критическая теория. Теория гегемонии массовой коммуникации. Теория эгалитарной массовой коммуникации. Структурные направления в исследовании массовой коммуникации. Современный социокультурологический подход к пониманию массовой информации. Концепция свободного потока информации. Бирмингемская школа методологического коллективизма. Культурологическая теория коммуникации. Теория коммуникативной компетентности. Теория минимального познания.
	Раздел 2. Виды профессиональной коммуникации					
2.1	Тема 2.1 Коммуникативные каналы /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	1	Массовые, локальные коммуникации, коммуникации среднего уровня. Внешние и внутренние коммуникации. Непосредственные (прямые). Опосредованные коммуникации. Активные и пассивные коммуникации. Случайные и организованные коммуникации. Виды коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Офисные коммуникации. Конфликтные и протестные коммуникации. Уличные коммуникации.
2.2	Тема 2.1 Коммуникативные каналы /Ср/	8	10	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Функции массовой коммуникации. Контроль за окружающей средой и предупреждение общества об опасностях. Корреляция элементов общества и среды. Сохранение и передача социально-культурного наследия. Средства коммуникации. Несловесные (персональные, устные и др.) письменные (персональные, групповые и др.) средства коммуникации.

2.3	Тема 2.2 Искусство межличностного общения /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	1	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Структура межличностной коммуникации. Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в малых группах. Способы воздействия в межличностной коммуникации. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.
2.4	Тема 2.2 Искусство межличностного общения /Пр/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 2
2.5	Тема 2.2 Искусство межличностного общения /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Личность в системе коммуникации. Различные подходы к определению структуры личности. Понятие языковой личности: вербально-семантический, лингво-когнитивный, мотивационные уровни. Параметры коммуникативной личности: мотивационный, когнитивный, функциональный. Типы коммуникативной личности. Оценка коммуникативной личности: соотношение социальных и коммуникативных характеристик, индивидуальное и социальное. Трудности межличностного общения. Нарушения общения и коммуникативные барьеры. Дефицитное общение. Одиночество. Отчужденность. Аномия. Структурные компоненты коммуникации: адресант (коммуникатор), адресат (аудитория), сообщение (информация), код, канал, ситуация, реакция (эффективность).
2.6	Тема 2.3 Электронная коммуникация /Пр/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 3
2.7	Тема 2.3 Электронная коммуникация /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Диалог в сети. Типовое электронное письмо. Стили, жанры и жаргоны в Интернет. Особенности проведения конференций в Интернет. Этика при проведении чата. Основные техники постановки вопросов.
	Раздел 3. Этические основы профессиональных коммуникаций в государственном и муниципальном управлении					
3.1	Тема 3.1 Этика делового общения /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	Понятие коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры: нравственные качества личности, нравственные требования к общению, нравственная социализация личности. Виды и формы делового общения. Формальное (условное) и неформальное (светское, обыденное, бытовое) общение: общие черты и отличия. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (через пространственно-временную дистанцию) общение, их основные особенности. Этические нормы и правила в невербальном и вербальном деловом общении. Особенности и значение невербального канала общения. Правила общения со средствами массовой информации
3.2	Тема 3.1 Этика делового общения /Пр/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 4
3.3	Тема 3.1 Этика делового общения /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия. Обобщающие «сигналы тела» для типичных ситуаций делового общения. Межнациональные различия невербального

						<p>общения. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Жесты интервьюера при проведении собеседования с кандидатом на вакантную должность.</p> <p>Выбор дистанции в деловом общении. Взаимное пространственное расположение в процессе общения.</p> <p>Визуальный контакт. Значение визуального контакта.</p> <p>Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Методы влияния на партнеров в процессе делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, я - высказывание), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение.</p>
3.4	Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение /Лек/	8	2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	<p>Планирование программы деловых и межличностных отношений. Деловой, публицистический и научный стили коммуникации в деятельности менеджера. Формы деловой коммуникации в труде менеджера. Письменные и устные коммуникации, их виды и специфика.</p> <p>Проведение собеседований как инструмент управления и взаимодействия. Интервью, его типы (оценочное, предоставление полномочий, инструктивное, консультирующее) и структура. Подготовка и проведение интервью. Переговоры, торги, «круглые столы» в труде менеджера, их коммуникативная специфика.</p> <p>Технологии подведения партнёров к принятию решений. Специфика ведения переговоров с «трудными партнёрами».</p>
3.5	Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение /Пр/	8	2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 5
3.6	Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	<p>Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающие речи. Презентационные речи и речи по случаю. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приёмы завоевания внимания аудитории.</p> <p>Консультирование и телефонная коммуникация в работе менеджера. Психологические и этические нормы телефонного разговора. Специфика восприятия и понимания телефонных переговоров.</p> <p>Телефакс. Речевые клише и сигналы успеха. Психологические и манипулятивные техники телефонной коммуникации. Правила нейтрализации манипуляций. Завершение нежелательного звонка.</p>
3.7	Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений на государственной гражданской службе /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	<p>Правила служебного этикета на государственной гражданской службе: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.</p> <p>Принципы служебного этикета на государственной гражданской службе: правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение.</p>
3.8	Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений на государственной гражданской службе /Пр/	8	2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 6
3.9	Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений на	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Методы коммуникативно-управленческого влияния: угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; техника убеждения.

	государственной гражданской службе /Ср/					Спор как метод коммуникативно–управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.
3.10	Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе /Лек/	8	1	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
3.11	Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе /Пр/	8	2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Практическое занятие № 7
3.12	Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Слагаемые психологического климата в коллективе: значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.
3.13	Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации в государственном и муниципальном управлении /Лек/	8	2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	2	Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии в государственном и муниципальном управлении. Основы этнической конфликтологии. Особенности делового общения с иностранными партнёрами. Инструменты устной и письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнёрами в государственном и муниципальном управлении.
3.14	Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации в государственном и муниципальном управлении /Ср/	8	11	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Специфика невербальных средств коммуникации в разных странах: немцы, французы, англичане, итальянцы, американцы, японцы и др. Этикет деловых приёмов. Поздравления и соболезнования. Искусство комплимента в деловом общении. Психологические и этические особенности деловых приёмов, правила вручения подарков.
4	Экзамен /Экзамен/	8	27	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	0	Промежуточная аттестация

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для текущего контроля

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации
6. Каковы критерии классификации видов коммуникаций?
7. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов?
8. Проблема смысла в коммуникации.
9. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?
10. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
11. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
12. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.
13. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
14. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.
15. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
16. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
17. Типовое электронное письмо.
18. Стили, жанры и жаргоны в Интернет.
19. Особенности проведения конференций в Интернет.
20. Этика при проведении чата. Основные техники постановки вопросов.
21. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
21. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель

организации деловой беседы.

23. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

24. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.

25. Типы совместных решений: компромиссное или «серединое решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).

26. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

27. Методы и тактические приемы общения со средствами массовой информации.

28. Технологии ведения переговоров по телефону.

29. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.

30. Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

31. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.

32. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.

33. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.

34. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Понятие общения: функции, виды, специфика формального и неформального общения.

2. Сущность этики деловых отношений.

3. Основные принципы психологии и этики деловых отношений.

4. Психология личности, факторы, влияющие на поведение людей.

5. Этика и социальная ответственность менеджера

6. Миссия, корпоративные ценности и культура организации.

7. Основные модели и стили делового общения.

8. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения.

9. Вербальные и невербальные средства общения.

10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.

11. Деструктивные формы коммуникации, провоцирующие непонимание и защиту.

12. Виды речевой информации, возможные ошибки в её понимании.

13. Слушание, его виды и специфика.

14. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.

15. Основные приёмы эффективного слушания.

16. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.

17. Вербальные, невербальные и физиологические сигналы лжи и умение их «считывать».

18. Основные сенсорные каналы и их роль в деловом общении.

19. Вербальные и невербальные «ключи доступа» в сенсорные каналы и их использование для понимания информации.

20. Экспрессивный репертуар человека и его интерпретация.

21. Паралингвистические и экстралингвистические особенности речи менеджера.

22. Невербальные сигналы утечки информации. Конгруэнтность.

23. Произвольные и произвольные реакции «языка тела».

24. Психологическая подстройка к партнёру: приёмы и технологии.

25. Коммуникативные и психометрические типы деловых партнёров, специфика взаимодействия с ними.

26. Стратегии взаимодействия и их зависимость от психотипа делового партнёра и его мотивации.

27. Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.

28. Деловые совещания в труде менеджера.

29. Телефонная коммуникация и её особенности.

30. Специфика форм внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, торги, круглые столы, деловые встречи.

31. Презентации, виды презентаций, их подготовка и проведение.

32. Презентация коммерческого предложения.

33. Презентационные умения и конкурентоспособность менеджера.

34. Организация и особенности проведения дискуссионных форм делового общения: спор, полемика, дискуссия, симпозиум.

35. Особенности проведения пресс-конференций и брифингов.

36. Публичные выступления (речи, информация, сообщение, лекция, доклад) в труде руководителя, их виды и специфика.

37. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации: особенности, возможности, перспективы.

38. Дистанция, её виды и возможности влияния на партнёра. Проблемы дистанцирования.

39. Коммуникативные стратегии для достижения успеха при взаимодействии.

40. Установление контакта и проблемы первого впечатления.

41. Приёмы манипулирования в деловом взаимодействии менеджера.

42. Значение и виды обратной связи в деловом общении.

43. Корпоративный имидж и репутация в сфере государственного и муниципального управления.

44. Принципы служебного этикета на государственной гражданской службе.

45. Имидж госслужащего, виды, назначение, пути формирования.

46. Деловой стиль письменной коммуникации.

47. Научный стиль и его особенности в труде менеджера.

48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.

49. Деловое взаимодействие с иностранными партнёрами в сфере государственного и муниципального управления.

50. Интервью, мониторинг, экспресс-анализ эффективности внутрифирменных коммуникаций.

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового дискурса.
3. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес – этикета.
7. Коммуникация в интернет с представителями разных культур.
8. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
9. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
10. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
11. Бизнес – этикет. Национальная и культурная специфика.
12. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
13. Специфика телефонных переговоров.
14. Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом
15. Деловой этикет
16. Стили переговоров. Давление в переговорах и способы противостояния. Запрещенные приемы в переговорах.
17. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
18. Основные ошибки при проведении презентаций
19. Техника убеждения в переговорах.
20. Давление в переговорах и способы противостояния
21. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
22. Гендерный аспект в бизнесе.
23. Вербальные и невербальные коммуникации

5.3. Фонд оценочных средств

Вопросы для самостоятельной практической работы

Раздел 1 Введение в основы теории коммуникации

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации.
4. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации.

Раздел 2 Виды деловой коммуникации

5. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
6. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
7. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
8. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
9. Расскажите о характеристиках внешней среды.
10. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
11. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
12. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
13. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
14. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
15. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
16. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
17. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
18. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
19. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
20. Какие способы передачи информации вы знаете?
21. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
22. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
23. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
24. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
25. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
26. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
27. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

Раздел 3 Этические основы профессиональных коммуникаций в государственном и муниципальном управлении

28. Каковы основные функции деловой беседы?
29. Какие виды бесед вы знаете?
30. От чего зависит эффективность делового разговора?
31. Какие типы совещаний вы знаете?
32. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
33. Что представляет собой пресс-конференция?
34. С какой целью проводятся пресс-конференции?
35. В чем специфика проведения пресс-конференции?
36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
37. Что вы знаете о целях переговоров?
38. Как подготовиться к переговорам?

39. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
40. Какие стили ведения переговоров вы знаете?
41. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
42. Каковы цели презентации?
43. Что значит подготовить презентацию?
44. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
45. Как сделать презентацию неординарным событием?
46. Каковы особенности презентации товара при продаже?
47. Какие бывают типы презентаций?
48. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
49. Что такое презентация с решением проблемы?
50. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?
51. Зачем нужна самопрезентация?
52. Как осуществить анализ личных целей?
53. Что значит проанализировать свой товар?
54. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете?
55. Как осуществить знакомство? Как представиться?
56. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
57. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
58. Каковы признаки человека, закрытого для других?
59. Каковы преимущества человека, открытого для других?
60. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
61. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
62. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
63. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь?
64. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете?
65. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?
66. Как различается общение по направленности?
67. Какие типы взаимодействия вы знаете?
68. Что представляет собой общение как коммуникация?
69. Какова интерактивная функция общения?
70. Что представляет собой перцептивная функция общения?
71. В чем специфика познавательного общения?
72. В чем специфика убеждающего общения?
73. В чем специфика экспрессивного общения?
74. В чем специфика суггестивного общения?
75. В чем специфика ритуального общения?
76. Каковы основные характеристики делового общения?

5.4. Перечень видов оценочных средств

1. Вопросы по текущему контролю
2. Вопросы для промежуточной аттестации
3. Вопросы для самостоятельных практических работ и темы рефератов

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Ульянова Н.Ю.	Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник	Москва : КноРус, 2021	https://book.ru/book/939058
ЛП.2	Анопченко Т.Ю., под ред., Григан А.М., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т., Репина Е.А., Чернышев М.А.	Деловые коммуникации. : учебное пособие	Москва : КноРус, 2021	https://book.ru/book/936313
ЛП.3	Минасян Е.Т., Пономарев М.А., Мидова В.О.	Professional English and business communication : учебник	Москва : Русайнс, 2021	https://book.ru/book/941705
ЛП.4	Федорова А.В.	Основы деловой и публичной коммуникации : учебное пособие	Москва : КноРус, 2021	https://book.ru/book/939827

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Долгова И.В.	Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса : учебник	Москва : КноРус, 2021	https://book.ru/book/939839
ЛП.2	Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.	Деловые коммуникации : учебник	Москва : КноРус, 2021	https://book.ru/book/939120
ЛП.3	Гафиатулина Н.Х., Самыгин С.И.	Социальная коммуникация в профилактике конфликтов : учебно-методическое пособие	Москва : Русайнс, 2021	https://book.ru/book/939080

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
Э1	Book.ru: Электронно-библиотечная система : [сайт]. — URL: https://www.book.ru
Э2	Общероссийская Сеть Распространения Правовой Информации КонсультантПлюс : [сайт]. – URL: http://www.consultant.ru
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Программное обеспечение WinSL 8.1 RUS OLP NL AcdmcLegalization, 4HR-00399
6.3.1.2	Программное обеспечение WinPro 8.1 RUS OLP NL Acdmc, FQC-08171
6.3.1.3	Программное обеспечение Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition, 79P-04728
6.3.1.4	MyTest (свободно распространяемая)
6.3.1.5	AdobeAcrobatReader (свободно распространяемая)
6.3.1.6	MozillaFirefox (свободно распространяемая)
6.3.2 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» (http://ecsocman.hse.ru)
6.3.2.2	Корпоративный менеджмент. Библиотека управления: [сайт]. – URL: https://www.cfin.ru/rubricator.shtml
6.3.2.3	Научная электронная библиотека : [сайт]. – URL : http://elibrary.ru/
6.3.2.4	Национальная электронная библиотека : [сайт]. – URL : https://rusneb.ru/
6.3.2.5	Российская государственная библиотека : [сайт]. – URL : http://rsl.ru/
6.3.2.6	Экономика. Социология. Менеджмент: Федеральный образовательный портал : [сайт]. – URL : http://ecsocman.hse.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа укомплектована специализированной мебелью, оснащена демонстрационным оборудованием (демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор, рабочая станция преподавателя с выходом в Интернет). Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в виде презентаций.
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, практических занятий укомплектована специализированной мебелью, оснащена видеопроекторным оборудованием для презентаций (демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор), компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии
7.3	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций укомплектована специализированной мебелью, оснащена видеопроекторным оборудованием для презентаций (демонстрационный экран, мультимедийный видеопроектор), компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии
7.4	Учебная аудитория для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, укомплектована специализированной мебелью.
7.5	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.
7.6	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
В процессе изучения дисциплины следует:	
<p>1. Ознакомиться с рабочей программой дисциплины, содержащей перечень разделов и тем, которые необходимо изучить, планы лекционных и семинарских занятий, вопросы к текущей и промежуточной аттестации, перечень основной, дополнительной литературы и ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет».</p> <p>2. Ознакомиться с заданиями для самостоятельной работы обучающихся.</p> <p>3. Посещать теоретические (лекционные) и практические (семинарские) занятия.</p> <p>4. При подготовке к занятиям семинарского типа, а также при выполнении самостоятельной работы следует:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать методические указания для обучающихся; – изучить теоретический материал, используя основную и дополнительную литературу, электронные ресурсы; – ответить на вопросы самоконтроля. <p>Проведение учебных занятий в интерактивной форме обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.</p>	
Методические указания для организации самостоятельной работы обучающегося:	
<p>Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти (через 10 ч после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл.</p> <p>Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи в конспекте должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.</p> <p>Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля. Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным</p>	

курсом, подлежит безусловному выполнению.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний.

Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным, но, к сожалению, еще мало используемым в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом, что дает общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целенаправленной.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Следует понимать, что именно с лекции начинается подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа 1-й - организационный, 2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы; нормативных источников
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы.

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы необходимо стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятию семинарского типа рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В начале практического занятия обучающиеся под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач. Задания на практических занятиях выполняются в письменной форме. Ответы должны быть нормативно обоснованы, логичны. При выполнении задания обязательна аргументация своей позиции, ясность изложения ответа. После выполнения задания в письменной форме - ответы обсуждаются устно.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания уровня освоения компетенций обучающимися основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Если обучающийся не набрал необходимое количество баллов при текущем контроле успеваемости, то преподаватель на свое усмотрение может начислить бонусные баллы за участие в олимпиадах по данной дисциплине или смежной с ней и в профессиональных конкурсах.

Критерии оценивания реферата

Стиль: реферат написан грамотно, научным стилем – 1 б., написан с ошибками стилистического и др. характера – 0 б.

Самостоятельность: система «Антиплагиат» - более 60% самостоятельности – 2 б., менее – 0 б.

Научность: реферат соответствует требованиям научности, в т.ч. в содержательном плане – 1 б., не соответствуют требованиям – 0 б.

Защита: Грамотное представление материала – 1 б.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления уровня теоретических знаний, практических умений и навыков обучающихся, достигнутого при обучении по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена проходит в письменной форме. Итоговый текущий контроль успеваемости оценивается по 5-балльной шкале:

«отлично» – обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины); 100% заданий, подлежащих текущему контролю, выполнено самостоятельно; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами;

«хорошо» – обучающийся приобрел знания, умения; все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины,

сформированы полностью или не более 50% компетенций сформированы частично; обучающимся выполнено 75% заданий, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнены по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;

«удовлетворительно» – обучающийся приобрел знания, умения; более 50% компетенций, закрепленных рабочей программой дисциплины, сформированы частично; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения;

«неудовлетворительно» – обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; задания не выполнены, или выполнены менее чем на 50% с грубыми ошибками.

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по итоговому текущему контролю успеваемости:

«3» - удовлетворительно Пороговый Уровень – обучающийся приобрел знания, умения; более 50% компетенций, закрепленных рабочей программой дисциплины, сформированы частично; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено по стандартной методике без существенных ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.

«4» - хорошо Базовый уровень – обучающийся приобрел знания, умения; все компетенции, закрепленные рабочей программой дисциплины, сформированы полностью или не более 50% компетенций сформированы частично; обучающимся выполнено 75% задания, подлежащих текущему контролю, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнены по стандартной методике без ошибок; сделаны выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения.

«5» - отлично Продвинутый уровень – обучающийся приобрел знания, умения и владеет компетенциями в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; 100% задания, подлежащего текущему контролю, выполнено самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами.