



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»  
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании  
Учёного совета ИМЭС  
(протокол от 26 января 2022 г. № 6)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова  
26 января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И  
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

по направлению подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)  
«Государственная и муниципальная служба»

*Приложение 4*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное*  
*управление, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба»*

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба» и предназначена для обучающихся по очной и очно-заочной формам обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
5. Содержание дисциплины .....	6
6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине .....	10
8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к зачету с оценкой .....	13
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	15
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	16
11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины .....	16
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	19

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Целью дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»** является формирование у обучающихся систематизированного представления о внутриорганизационных и межведомственных деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, развитие их коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

- формирование знаний теоретических основ деловой коммуникации, понимания сущности, специфических особенностей и структуры делового общения, овладение понятийным аппаратом в области коммуникаций;
- овладение знаниями важнейших форм делового общения, инструментами и технологиями эффективной деловой коммуникации;
- освоение этических основ коммуникации в деловой и официальной сфере;
- формирование умения эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
- формирование навыков бесконфликтного делового взаимодействия и способов предупреждения и разрешения конфликтов в организации;
- формирование навыков осуществления коммуникации в системе органов государственной власти и местного самоуправления;
- формирование навыков обеспечения взаимодействия органов власти и общества.

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» входит в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба».

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, всего – 108 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
<b>Контактная работа с преподавателем (всего)</b>	<b>28</b>	<b>8</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	14	6
Занятия семинарского типа (семинары)	14	2
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
Форма контроля	Зачет с оценкой	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	

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

<b>Код и наименование компетенции(ий) выпускника</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<p><b>ОПК-7</b> Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p><b>ИОПК 7.1</b> Осуществляет коммуникации в системе органов государственной власти и местного самоуправления <b>ИОПК 7.2</b> Обеспечивает взаимодействие органов власти и общества</p>	<p><b>Знать:</b> современные методы принятия решений и их реализации на практике в области делового взаимодействия (в том числе, электронных коммуникаций) с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ, институтами гражданского общества и местным населением. <b>Уметь:</b> обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. <b>Владеть:</b> методами реализации на практике принятых решений в области осуществления делового взаимодействия с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ, институтами гражданского общества и местным населением.</p>

## 5. Содержание дисциплины

Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема	Общение как социально-психологическая проблема. Общая характеристика содержания и структуры общения. Понятие «общение», «коммуникация». Роль общения в жизни человека и общества. Реализация в общении общественных и межличностных (психологических) отношений. Коммуникативная сфера как предмет деятельности управленца. Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Значение общения для общества в целом: социальная функция, инструментальная функция, общепсихологическая функция. Основные функции и/или стороны процесса общения.
Тема 2. Коммуникативный аспект общения	Понятие и значение коммуникации. Средства коммуникации: речевые, неречевые. Условия коммуникации: единая система кодификации – декодификации, одинаковое понимание ситуации общения. Взаимовлияние и трудности эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры как защита от нежелательного влияния: барьер избегания, барьер авторитета, барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический). Способы преодоления барьеров. Речевая коммуникация. Коммуникативные роли: коммуникатор, реципиент. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог. Включенность в совместную деятельность и смена коммуникативных ролей как условия точности понимания сообщения. Модели речевого коммуникативного процесса и их значение для эффективной коммуникации.
Тема 3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.
Тема 4. Этика и мораль в деловом общении	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики делового общения: восточная и западная традиции. Влияние рыночных отношений на этику делового общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, недопущение финансовых нарушений, вежливость и внимательность к деловым

	<p>партнерам. Этика делового общения в организации: «сверху вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Способы повышения нравственного уровня делового общения в организации: обучение этическому поведению, создание рабочих групп по этике, разработка этических рекомендаций, формирование высокой культуры межличностного общения.</p>
<p>Тема 5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения</p>	<p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p>
<p>Тема 6. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении</p>	<p>Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.</p>
<p>Тема 7. Организация и проведение деловых переговоров</p>	<p>Переговоры как разновидность общения. Основные подходы к изучению переговоров. Понятие и функции переговорного процесса. Конструктивные функции переговоров: информационно-коммуникативная, функция регуляции и координации действий, функция контроля. Манипулятивные функции: отвлечения внимания, рекламно-пропагандистская, функция проволок. Содержание переговорного процесса. Этапы переговоров. Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Правила ведения переговоров. Ведение переговоров: уточнение интересов и позиций сторон; убеждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение соглашений. Приемы формирования благоприятного психологического климата в процессе ведения переговоров. Методы аргументации. Приемы убеждения оппонента.</p>

<p>Тема 8. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления</p>	<p>Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления</p>
<p>Тема 9. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего</p>	<p>Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества. Нравственные основы деятельности органов государственной власти. Основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности государственной и муниципальной службы.</p>
<p>Тема 10. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества</p>	<p>Media Relations. Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества. Цели и задачи органов власти в сфере взаимодействия с общественными объединениями. Общественные объединения как каналы информирования населения, средства мобилизации общественной поддержки, каналы обратной связи (мониторинг проблем, консультации и пр.). Формы взаимодействия органов власти с политическими объединениями. Специфика публичных коммуникаций органов государственной власти с общественностью. Формы взаимодействия органов государственной власти и общественных объединений.</p>



**6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час	Всего, час.
		Занятия лекционного типа	Семинары		
1	Общение как социально-психологическая проблема	2	1	8	11
2	Коммуникативный аспект общения	2	1	8	11
3	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	2	1	8	11
4	Этика и мораль в деловом общении	2	1	8	11
5	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1	2	8	11
6	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	1	2	8	11
7	Организация и проведение деловых переговоров	1	2	8	11
8	Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	1	2	8	11
9	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего	1	1	8	10
10	Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества	1	1	8	10
<b>Итого:</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>80</b>	<b>108</b>

**Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час		Самостоятельная работа, час.	Всего, час
		Занятия лекционного типа	Семинары		
1.	Общение как социально-психологическая проблема	1	0,5	10	11,5
2.	Коммуникативный аспект общения	1	0,5	10	11,5
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	0,5	-	10	10,5
4.	Этика и мораль в деловом общении	0,5	-	10	10,5

5.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	0,5	0,5	10	11
6.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	0,5	-	10	10,5
7.	Организация и проведение деловых переговоров	0,5	-	10	10,5
8.	Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	0,5	-	10	10,5
9.	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего	0,5	-	10	10,5
10.	Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества	0,5	0,5	10	11
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>108</b>

### **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время лекционных и практических (семинарских) занятий и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

#### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Сущность и содержание деловых коммуникаций
2. Принципы современного делового общения.
3. Стили делового общения. Стили руководства.
4. Барьеры общения и способы их преодоления
5. Имидж делового человека. Имидж лидера
6. Этикет делового общения. Речевой аспект делового этикета.
7. Самопрезентация в деловых коммуникациях
8. Устное деловое общение и его ведущие жанры.
9. Деловая беседа, ее виды и речевые стратегии в ней.
10. Устное деловое общение и его ведущие жанры.
11. Переговоры и речевые стратегии в них.
12. Публичное выступление как вид делового общения. Презентационная речь. Совещательная речь
13. Письменное деловое общение. Деловые письма и их виды

14. Деструктивные модели поведения в деловых отношениях
15. Национальные особенности деловых коммуникаций.
16. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.
17. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений.
18. Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего.
19. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.
20. Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества.

### **Тематика рефератов (докладов) по дисциплине**

1. Современные методы принятия решений и их реализации на практике в области делового взаимодействия (в том числе, электронных коммуникаций) с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ, институтами гражданского общества и местным населением.
2. Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.
3. Методы реализации на практике принятых решений в области осуществления делового взаимодействия с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ, институтами гражданского общества и местным населением.
4. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
5. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
8. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
9. Слагаемые эффективности речи делового человека.
10. Национальные особенности невербальной коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
12. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
13. Переговорный процесс как форма делового общения.
14. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
15. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
16. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
17. Деловая переписка по Интернету.
18. Технологии ведения переговоров.
19. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
20. Модели коммуникации

### **Распределение самостоятельной работы**

Виды, формы и объемы самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины определяются ее содержанием и отражены в следующей таблице:

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем самостоятельной работы	
			очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1.	Общение как социально-психологическая проблема	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
2.	Коммуникативный аспект общения	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
4.	Этика и мораль в деловом общении	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
5.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
6.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
7.	Организация и проведение деловых переговоров	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
8.	Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем самостоятельной работы	
			очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
9.	Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
10.	Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества	Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов	8	10
<b>Итого:</b>			<b>80</b>	<b>100</b>

## 8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к зачету с оценкой

### 8.1. Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Преграды и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.

24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
30. Типология конфликта.
31. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
32. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.
33. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества.
34. Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества.
35. Цели и задачи органов власти в сфере взаимодействия с общественными объединениями.
36. Общественные объединения как каналы информирования населения, средства мобилизации общественной поддержки, каналы обратной связи (мониторинг проблем, консультации и пр.).
37. Формы взаимодействия органов власти с политическими объединениями.
39. Специфика публичных коммуникаций органов государственной власти с общественностью.
40. Формы взаимодействия органов государственной власти и общественных объединений.

## 8.2. Типовое задание для оценки знаний

1. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:
  - а) в ритуалах;
  - б) в кодексе;
  - в) в традициях;
  - г) в штатном расписании.
2. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности, является:
  - а) этикой делового общения;
  - б) моралью делового общения;
  - в) деловым этикетом;
  - г) должностной инструкцией.
3. Средство невербального общения слушающего, которое поощряет говорящего к продолжению разговора:
  - а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
  - б) очень широкая улыбка;
  - в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
  - г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой.

### 8.3. Типовое задание для оценки умений

*Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?*

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. - Почему? – изумился ученик. - Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

### 8.3. Типовое задание для оценки навыков

Для многих городов России актуальной является проблема льгот для социально незащищенных слоев населения для проезда на пассажирском муниципальном транспорте.

*Проработайте схему информационного взаимодействия с муниципальной властью, в ведении которой находится решение этого вопроса. Предложите план проведения круглого стола между органами муниципальной власти, СМИ и общественными организациями, также составьте медиа-план информационного фона.*

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 9.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496745>.

2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>.

4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/488946>.

5. Кольшкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349>.

### 9.2. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>.

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>.
3. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320>.
4. Спивак, В. А. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/489426>.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. [https://elibrary.ru/org\\_titles.asp?orgsid=14364](https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364) - научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
3. <https://urait.ru> - ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
4. <https://www.consultant.ru/online/> - Информационная справочная система «КонсультантПлюс»
5. <http://www.kremlin.ru/> - Официальный сайт Президента Российской Федерации (Пресс-служба)
6. <http://services.government.ru/press/> - Интернет-портал Правительства Российской Федерации (прессслужба правительства РФ)
7. <https://www.mos.ru/> - Портал «Мос.ру» [Электронный ресурс] – Режим доступа:
8. <https://мвд.пф/contacts/presscenter?ysclid=lpmhciimda916820872> - Портал «Министерства Внутренних дел Российской Федерации: Пресс-центр»
9. [https://www.mid.ru/ru/press\\_service/dip/?ysclid=lpmhd88ru7271623588](https://www.mid.ru/ru/press_service/dip/?ysclid=lpmhd88ru7271623588) - Портал «Министерства иностранных дел Российской Федерации: Департамент информации и печати МИД»
10. <https://sledcom.ru/press> - Портал «Следственный комитет Российской Федерации»

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое).

#### **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский.



При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены занятиями семинарского и лекционного типа. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

### **Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **Занятия семинарского типа**

Семинарские (практические) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

### **Самостоятельная работа обучающихся**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

### **Рекомендации по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);

- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Учебная аудитория**, предназначенная для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей рабочей программой дисциплины, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, в состав которых входят: комплекты специализированной учебной мебели, доска классная, мультимедийный проектор, экран, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

**Помещение для самостоятельной работы** обучающихся – аудитория, оснащенная следующим оборудованием и техническими средствами: комплекты специализированной учебной мебели, компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду, мультимедийный проектор, экран, доска классная.