



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

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 28 марта 2024 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
28 марта 2024 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 очной и очно-заочной форм 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 промежуточной аттестации ... | 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 | 17 |
| 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:

- сформировать знания теоретических основ деловой коммуникации, понимания сущности, специфических особенностей и структуры делового общения, овладеть понятийным аппаратом в области коммуникаций;
- овладеть знаниями важнейших форм делового общения, инструментами и технологиями эффективной деловой коммуникации;
- освоить этические основы коммуникации в деловой и официальной сфере;
- сформировать умения эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
- сформировать навыки бесконфликтного делового взаимодействия и способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации;
- сформировать навыки осуществления коммуникации в системе органов государственной власти и местного самоуправления;
- сформировать навыки 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 часов.

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

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

| Код и наименование компетенции(ий) выпускника | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|--|
| <p>ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p> | <p>ИОПК 7.1 Осуществляет коммуникации в системе органов государственной власти и местного самоуправления ИОПК 7.2 Обеспечивает взаимодействие органов власти и общества</p> | <p>Знать: 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. Уметь: обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. Владеть: 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 |
| Итого: | | 14 | 14 | 80 | 108 |

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 | - | 10 | 11 |
| 2. | Коммуникативный аспект общения | 1 | - | 10 | 11 |
| 3. | Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации | 1 | - | 10 | 11 |
| 4. | Этика и мораль в деловом общении | 1 | - | 10 | 11 |
| 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 | 0,5 | 10 | 11 |
| 7. | Организация и проведение деловых переговоров | 0,5 | 0,5 | 10 | 11 |
| 8. | Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления | 0,5 | 0,5 | 10 | 11 |
| 9. | Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего | - | - | 10 | 10 |
| 10. | Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества | - | - | 10 | 10 |
| Итого: | | 6 | 2 | 100 | 108 |

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.

Примерные темы рефератов (докладов)

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 | Изучение рекомендованной | 8 | 10 |

| № п/п | Наименование тем (разделов) дисциплины | Вид самостоятельной работы | Объем самостоятельной работы | |
|---------------|--|---|---------------------------------|--------------------------------|
| | | | очная форма обучения | очно-заочная форма обучения |
| | коммуникации в деятельности специалиста сферы управления | литературы, подготовка к семинарским занятиям, написание рефератов, подготовка докладов | | |
| 9. | Коммуникативны е 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 |
| Итого: | | | 80 | 100 |

8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации

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. Типовые задания для оценки знаний

1. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:
- 1) в ритуалах;
 - 2) в кодексе;
 - 3) в традициях;
 - 4) в штатном расписании.
2. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности, является:
- 1) этикой делового общения;
 - 2) моралью делового общения;
 - 3) деловым этикетом;
 - 4) должностной инструкцией.
3. Средство невербального общения слушающего, которое поощряет говорящего к продолжению разговора:
- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;

- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой.

8.3. Типовое задание для оценки умений

Задание 1.

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

Задание 1.

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, 2024. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544033>

2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>

9.2. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536170>

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, 2024. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543167>

4. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536388>

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 - 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://kremlin.ru/press/service> - 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»
8. <https://мвд.рф/contacts/presscenter> - Портал «Министерства Внутренних дел Российской Федерации: Пресс-центр»
9. https://www.mid.ru/ru/press_service/dip/ - 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 наиболее важному 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.