

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет Государственной службы и управления  
Кафедра Теории управления и государственного  
администрирования



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.06

"Служебные коммуникации в государственном и  
муниципальном управлении"

Направление 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
Магистерская программа "Региональное управление и местное самоуправление"

Квалификация	<i>магистр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>33ЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Донецк  
2021

Составители:  
канд. гос. упр, доцент

  
Д.В. Колесников

Рецензенты:  
канд. экон. наук, доцент

  
Л.А. Воробьева

Рабочая программа дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратуры по направлению подготовки 38.04.04. Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства образования и науки ДНР от 29.07.2021 г. № 102-НП)

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1000)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана:

Направление 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 26.08.2021 протокол №1/4

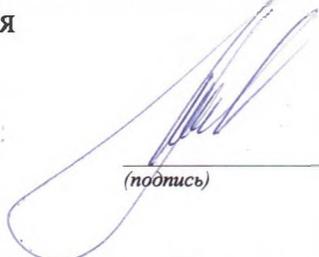
Срок действия программы: 2021-2023

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 26.08.2021 № 1

Заведующий кафедрой:

д-р экон.наук, доцент, Костровец Л.Б.

  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 26.08.2021 №1

Председатель ПМК:

ст. преподаватель, Качан С.М.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Костровец Л.Б. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Костровец Л.Б. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Костровец Л.Б. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Костровец Л.Б. \_\_\_\_\_ (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
формирование у студентов системы компетенций в области служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• формирование представлений о структуре и отдельных подсистемах системы служебных коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;</li> <li>• формирование представлений о внутренних и внешних служебных коммуникациях в органах государственного и муниципального управления;</li> <li>• освоение социокоммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления;</li> <li>• освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.</li> </ul>	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Кадровая политика и кадровый аудит	
Менеджмент организаций	
Психология межличностных отношений	
<i>1.3.2. Дисциплина "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Оценка эффективности государственного и муниципального управления	
Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих.
<b>Уровень 2</b>	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций
<b>Уровень 3</b>	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию).
<b>Уровень 2</b>	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию).
<b>Уровень 3</b>	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию), произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыком применять основные коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования.

<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК-8: Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	основы управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	основы и особенности управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	использовать основные средства психологического воздействия в работе с персоналом.
<b>Уровень 2</b>	использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом.
<b>Уровень 3</b>	использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	основами формализации коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	типологией и основами формализации методов анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-13: Способен критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	анализировать коммуникационные процессы происходящие в жизни общества
<b>Уровень 2</b>	анализировать коммуникационные процессы происходящие в жизни общества с учетом изменений происходящих в обществе
<b>Уровень 3</b>	зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего.
<b>Уровень 2</b>	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего и государственного учреждения.
<b>Уровень 3</b>	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	основными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	основами социально-экономического анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-14: Способен систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации,
<b>Уровень 2</b>	содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, принципы

	формирования эффективных служебных коммуникаций.
<b>Уровень 3</b>	содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	проводить переговоры.
<b>Уровень 2</b>	проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник в процессе разрешения конфликтов в организации.
<b>Уровень 3</b>	проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	основными коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	современными коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.

***В результате освоения дисциплины Служебные коммуникации в государственном и***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию), произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.
	использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления;

**1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях ( фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

***Промежуточная аттестация***

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления</b>						
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	ПК-13	Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	4	ПК-13	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Ср/	2	4		Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	ПК-13 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	4	ПК-13 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	2	4	ПК-13 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	ОПК-8 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального	2	4	ОПК-8 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3	0	

управления /Сем зан/				.1 Э1		
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	2	4	ОПК-8 ПК-14	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Э1	0	
<b>Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих</b>						
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Лек/	2	2	УК-4	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Сем зан/	2	4	УК-4	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Ср/	2	6	УК-4	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	2	2	ОПК-8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	2	4	ОПК-8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	2	4	ОПК-8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Сем зан/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Ср/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2	0	

коммуникации /Лек/				Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3		
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Сем зан/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Ср/	2	4	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в /Сем зан/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в /Ср/	2	8	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. /Сем зан/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.8. Письменные служебные	2	8	УК-4	Л1.1 Л1.2	0	

коммуникации. /Ср/				Л1.3Л3.1 Э2 Э3		
--------------------	--	--	--	-------------------	--	--

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику магистерской программы);</li> <li>- технологии интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи);</li> <li>- технологии электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» и при использовании ресурсов ЭБС);</li> <li>- традиционных образовательных технологий: технология проблемного обучения, технология объяснительно-иллюстративного обучения, технология балльно-рейтингового контроля;</li> <li>- комбинированных технологий: технология дистанционного обучения (с использованием виртуальной обучающей среды MOODL и), технологии мультимедийного обучения.</li> </ul>
--

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019
Л1.2	Д. В. Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы : «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной / заочной формы обучения (119 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л1.3	Д. В. Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы : «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной / заочной формы обучения (125 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л1.4	Васильева, Е. Ю., Сергиевская, Н. В.	Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие (44 с.)	Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Котлярова, О. В., Потапова, Е. П.	Коммуникативная компетентность государственных и муниципальных служащих: монография (187 с.)	Владимир : Владимирский филиал РАНХиГС, 2018
Л2.2	Дзялошинский, И. М	Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие (606 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022
Л2.3	Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н.,	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие (132 с.)	Ставрополь : Ставропольский государственный

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Исаенко, А. П.		аграрный университет, 2019
Л2.4	С. В. Кардинская	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие (80 с.)	Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019

### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Колесников, Д. В. Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ДонАУиГС, 2019

#### 4.2. Перечень ресурсов

##### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Киселев, А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении : монография / А.Г. Киселёв, П.Н. Киричёр. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 268 с. — (Научная мысль). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672">www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672</a> . - ISBN 978-5-16-014753-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1002821">https://znanium.com/catalog/product/1002821</a> (дата обращения: 17.11.2021). - Режим доступа: по подписке.	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=338719">https://znanium.com/catalog/document?id=338719</a>
Э2	Трансформация государственного и муниципального управления в парадигме цифровизации : материалы / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. И. А. Журавлевой, О. А. Полюшкевич, В. Ю. Митусова. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. –296 с. <a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a> ISBN 978-5-9624-1808-7	<a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a>
Э3	Добролюбова, Е. И., Южаков, В. Н., Ефремов, А. А., Ключкова, Е. Н., Талапина, Э. В., Старцев, Я. Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.— 114 с.— (Научные доклады: государственное управление).	<a href="https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf">https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.intemal>  
 Электронно-библиотечная система ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» -  
<https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>  
 Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks  
<https://www.iprbookshop.ru>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 414 учебный корпус № 6. -комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (80), стационарная доска, выкатная, доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №410 учебный корпус №6.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (26), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для опроса по теме 1.1:

Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления

1. Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти;
2. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений;
3. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.

Вопросы для опроса по теме 1.2:

Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

1. Система коммуникаций в организации;
2. Формальные коммуникации в органах власти: построение и регуляция;
3. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция

Вопросы для опроса по теме 1.3:

Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

1. Роль и место внешних коммуникаций органов государственной власти в современных концепциях государственного управления;
2. Внешняя среда органов государственного и муниципального управления;
3. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления.

Вопросы для опроса по теме 2.1:

Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования

1. Специфика эффективной служебной коммуникации государственного и муниципального служащего.
2. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.

Вопросы для опроса по теме 2.2:

Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

1. Роль психологического воздействия в деловых коммуникациях.
2. Типология стратегий психологического воздействия на человека.

3. Тактики психологического воздействия.
4. Факторы эффективности коммуникативного взаимодействия и взаимовлияние в организации
5. Требования, предъявляемые к организации коммуникативного пространства.
6. Факторы определяющие эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.
7. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.

Вопросы для опроса по теме 2.3.

Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

1. Факторы формирования имиджа менеджера?
2. Тест Люшера и формирования позитивного имиджа менеджера.
3. Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации.
4. Управление имиджем сотрудников.

Вопросы для опроса по теме 2.4.

Невербальные деловые коммуникации

1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы.
2. Пространство делового общения.
3. Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус государственного служащего.
4. Принципы визуальных коммуникаций.

Вопросы для опроса по теме 2.5.

Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать

1. «Техника» устного делового общения.
2. Речевой этикет.
3. Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации;
4. Проблемные и информационные беседы в организациях;
5. Процесс служебного телефонного разговора.
6. Стратегии деловых переговоров.

Вопросы для опроса по теме 2.6.

Искусство публичного выступления

1. Требования к структуре доклада.
2. Факторы эффективности доклад
3. Методики преодоления страха перед аудиторией
4. Визуальная составляющая доклада. доклада?
5. Методы поддержания «здорового» контакта с аудиторией во время обсуждения доклада.

Вопросы для опроса по теме 2.7.

Искусство публичного выступления

Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации

1. Виды, преимущества и недостатки и область применения совещаний
2. Механизмы создания доброжелательной атмосферы для общения в организации и принятия решений.
4. Факторы организованности совещания.
5. Особенности техники проведения собраний и совещаний?
6. Подготовка менеджера к интервью.

Вопросы для опроса по теме 2.8.

Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка

1. Особые функции делового письма;
2. Необходимость письменных коммуникаций в организации;
1. Барьеры в письменных коммуникациях;

## 5.2. Темы письменных работ

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ,  
СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тематика рефератов по теме 1.1:

1. Институты политического опосредования;
2. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.

Тематика рефератов по теме 1.2:

1. Организационные системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;
2. Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти.

Тематика рефератов по теме 1.3:

1. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;
- 2. Сетевые коммуникации органов государственной власти

Тематика рефератов по теме 2.1:

1. Модель профессиональных компетенций государственных служащих как инструмент работы с населением;
- 2. Системы оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих на основе выделения их компетенций и профессиональных качеств.

Тематика рефератов по теме 2.2.:

1. Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;
2. Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях.

Тематика рефератов по теме 2.3.:

1. Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;
- 2. Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях.

Тематика рефератов по теме 2.4.:

1. Невербальные преграды в организационных коммуникациях;
- 2. Роль жестов в общении.

Тематика рефератов по теме 2.5.:

1. Типология слушания;
- 2. Стратегии деловых переговоров.

Тематика рефератов по теме 2.6.:

1. Успешное публичное выступление;
- 2. Как подготовить публичное выступление?

Тематика рефератов по теме 2.7.:

1. Проведение совещания: секреты эффективности ;
- 2. Организация защиты информации при проведении совещаний.

Тематика рефератов по теме 2.8.:

1. Цели и задачи создания письменного стиля компании;
- 2. Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Контрольные вопросы, вопросы для дискуссии, рефераты, доклады, тестовые задания

### РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

### РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплине " Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" включает следующие формы:

- подготовка к семинарским занятиям;
- поиск, подбор и обзор источников по заданной тематике;
- аналитический (критический) обзор научных публикаций;
- презентация результатов исследования;
- подготовка к текущей аттестации.

Вопросы, возникающие у студентов по выполнению запланированных заданий, решаются на консультациях, которые проводятся в соответствии с графиками, утвержденными кафедрой.

Все задания самостоятельной работы студентов делятся на обязательные и выборочные, выполняются в установленные сроки, с соответствующей максимальной оценкой и предусматривают определенные формы отчетности по их выполнению. Обязательные задания выполняются каждым без исключения обучающимся в процессе изучения дисциплины, выборочные задачи являются альтернативными.

Перечень заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине «Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении» приведены в методических рекомендациях по организации самостоятельной работы.

После выполнения обязательных и выборочных заданий в установленные сроки обучающийся отчитывается преподавателю, а полученная им оценка, по предусмотренной системе оценивания, учитывается при определении итогового балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Текущие консультации студентов по вопросам выполнения задания самостоятельной работы, а также подведение итогов по некоторым видам работ осуществляется во время плановых занятий.

Для рациональной организации самостоятельной работы обучающийся должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время обучающихся охватывает часы, предназначенные для аудиторной (регламентированной) работы (лекции, семинарские занятия, консультации с преподавателем, научные конференции и олимпиады, сдачи экзамена) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям и экзамену, написанию контрольных работ и индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проведение групповых презентаций, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет).

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;

- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение самостоятельных научных исследований;
- подготовка аналитических записок, докладов, рефератов, презентаций, электронных словарей, тематических кроссвордов;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание контрольных работ;
- подготовка к зачету.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- проверка контрольных работ;
- заслушивание рефератов и презентаций;
- проверка творческих заданий.

Обработка лекционного материала является важной составляющей освоения материала курса, поскольку во время лекции формируются научные основы знаний, изучается теоретический и фактический материал, выделяются основные проблемы и вопросы тематического содержания курса. Для лучшего усвоения лекционного материала после лекции следует прочитать конспект, внести необходимые правки и определить основные аспекты.

подготовка к семинарским занятиям предусматривает:

- изучение рекомендованных к теме литературных источников;
- поиск дополнительных источников информации;
- подготовку ответов на вопросы, выносимые на семинарские занятия;
- освоение новых терминов.

При подготовке к семинарским занятиям обучающийся обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет терминологический словарь.

Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

Цель проведения занятия - подвести итоги самостоятельного освоения учебного материала, теоретических источников, а также закрепить знания и умения по курсу.

Задача проведения семинарского занятия - привитие навыков публичного выступления, умение логически, содержательно, аргументированно, убедительно выражать свои мысли, делать правильные выводы, связывать материал учебной дисциплины с современными проблемами функционирования механизмов государственного управления качеством жизни населения.

Залогом успешного проведения семинарского занятия является тщательная подготовка к нему и рациональное распределение времени. При этом следует учитывать, что на семинарском занятии оцениваются не только ответы на основные вопросы, но и другие формы работы обучающихся, в том числе основательные дополнения, сообщения участие в обсуждении выступлений, правильная постановка проблемных вопросов к докладчику, доклады, презентации и т.п.

Самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой, изучение и анализ законодательных и нормативных документов строится на основе работы с библиотечными базами и конспектированием. Для рационального запоминания материала нужно подготовить краткий конспект с изложением тезисов или основных мыслей или ссылок на используемые источники, что в дальнейшем способствует быстрому нахождению нужного материала.

Письменная контрольная работа является одной из форм самостоятельной работы обучающихся по изучению отдельных тем и вопросов учебной дисциплины. Это важное средство проверки знаний обучающихся, может использоваться при текущем и итоговом контроле усвоения материала учебной дисциплины.

Для самопроверки качества усвоения знаний обучающимся предлагаются творческие задания. Результаты выполнения оцениваются преподавателем, обсуждаются на занятиях и учитываются при промежуточном и итоговом контроле.

Каждое задание самостоятельной работы оценивается по бально рейтинговой системе, образуя, таким образом, определенную сумму баллов за отдельный учебный раздел. В то же время набранное количество баллов за выполненную самостоятельную работу добавляется к общей сумме баллов итогового контроля по каждому разделу учебной дисциплины.