

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Л.Н. Костина

20.06.2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального  
управления»**

Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и  
муниципальное управление»

Магистерская программа «Региональное управление и местное  
самоуправление»  
«Государственная и муниципальная служба»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления» для студентов 2 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной и заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и):

Д.В. Колесников, к.гос.упр.

Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры

«Государственное и муниципальное управление»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017 г. № 11

Председатель ПМК



Е.А. Иванина

Программа рассмотрена на  
заседании кафедры

теории управления и государственного  
администрирования

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017 г. № 12

Заведующий кафедрой



Д. В. Колесников

В силу междисциплинарного характера дисциплина «Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления» тесно связана с целым рядом дисциплин. К ним, прежде всего, следует отнести: менеджмент, управление человеческими ресурсами, психология, конфликтология, социология и психология управления.

## 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе», «Оценка эффективности государственного и муниципального управления», «Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления»; при подготовке курсовых работ, выпускной квалификационной работы; для учебной и других видов практик, научно исследовательской работы.

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

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр №1	Семестр №1
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>36</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				10	4
<u>Семинарские занятия</u>				26	4
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>36</b>	<b>64</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет				зачет	зачет

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

### 4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения

	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1</b>										
Тема 1.1. Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления	2		2	4	8	2			6	8
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2		2	4	8			1	7	8
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2		2	4	8			1	7	8
<b>Итого по разделу</b>	6		6	12	24	2		2	20	24
<b>Раздел 2</b>										
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования	2		2	6	10	2			10	12
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	2		2	2	6			1	3	4
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций			4	4	8			1	7	8

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации			4	4	8				8	8
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать			2	2	4				4	4
Тема 2.6 Искусство публичного выступления			2	2	4				4	4
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации			2	2	4				4	4
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации.			2	2	4				4	4
<b>Итого по разделу</b>	4		20	24	48	2		2	44	48
<b>Всего за семестр:</b>	10		26	36	72	4		2	66	72

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица пункта 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1.</b>				
Тема 1.1. Коммуникацион	Коммуникативная подсистема.	<b>Семинарское занятие 1:</b>	2	-

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
ные подсистемы в системе государственного и муниципального управления	<p>Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления. Система взаимодействия власти и гражданского общества. Институты политического опосредования. Коммуникационные механизмы. Методы влияния общества на государство. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.</p> <p>Политические решения. Административные решения. Информационно-коммуникационная модель разработки решения. Контроль управленческих решений. Проблемы в информационном обеспечении государственного и муниципального управления.</p> <p>Структура государственной системы статистики. Проблемы функционирования государственной системы статистики.</p>	<p>1. Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти;</p> <p>2. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений;</p> <p>3. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.</p>		
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	<p>Схема управления деятельностью : «Управление деятельностью – управление смыслами – управление коммуникациями». Типология информационных потоков. Принципы управления коммуникациями.</p> <p>Аспекты управления формальными коммуникациями. Состав регламентов управленческого труда в организациях. Анализ и проектирование информационных потоков. Регуляция информационных потоков в органах власти и организация коммуникаций для решения</p>	<p><b>Семинарское занятие 2:</b></p> <p>1. Система коммуникаций в организации:</p> <p>2. Формальные коммуникации в органах власти: построение и регуляция;</p> <p>3. Неформальные коммуникации в</p>	2	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0 4	3 5
1	2	3		
	текущих задач. Анализ неформальных коммуникаций в организации. Регуляция неформальных коммуникаций в организациях. Административные технологии управления неформальными коммуникациями.	органах власти: анализ и регуляция		
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственног о и муниципальног о управления	Принципы сервисного управления. Муниципальные услуги. Анализ внешней среды органов государственного управления и местного самоуправления. Классификация отношений органа власти во внешней среде. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов влати и государственного упраления	<b>Семинарское занятие 3:</b>  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 влати и государственного упраления.	<b>2</b>	<b>1</b>

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		1.		
<b>РАЗДЕЛ 2.</b>				
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования	Факторы определяющие служебные коммуникации государственного и муниципального служащего в административной организации. Коммуникационная культура. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса. И нравственно этические компетенции. Нормы лояльности и компетенции публичного взаимодействия. Культура речи и речевые компетенции. Компетенции «слушания». Компетенции работы с посетителями. Компетенции публичного выступления. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.	<b>Семинарское занятие 4:</b>  1. Специфика эффективной служебной коммуникации государственного и муниципального служащего.  <b>Семинарское занятие 5:</b>  1. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.	2	-

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0 4	3 5
1	2	3	4	5
Тема 2.2. Социально- психологическо е воздействие в деловых коммуникациях	<p>Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.</p> <p>Личностные и ситуативные факторы влияния.</p> <p>Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.</p> <p>Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию.</p> <p>Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.</p> <p>Трансакционный анализ Эрика Берна.</p>	<p><b>Семинарское занятие 6:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль психологического воздействия в деловых коммуникациях.</li> <li>2. Типология стратегий психологического воздействия на человека.</li> <li>3. Тактики психологического воздействия.</li> <li>4. Факторы эффективности коммуникативного взаимодействия и взаимовлияние в организации</li> <li>5. Требования, предъявляемые к организации коммуникативного пространства.</li> <li>6. Факторы определяющие эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.</li> <li>7. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.</li> </ol>	2	1

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет. Типология Макса Люшера. Типа поведения: красный, синий, зеленый, желтый. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.	<b>Семинарское занятие 7:</b> 1. Факторы формирования имиджа менеджера? 2. Тест Люшера и формирование позитивного имиджа менеджера. <b>Семинарское занятие 8:</b> Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации. Управление имиджем сотрудников.	2	1
			2	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе. Факторы оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение. Визуальная поддержка устного выступления.	<b>Семинарское Занятие 9:</b> 1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы. 2. Пространство делового общения.  <b>Семинарское Занятие 10:</b> 1. Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус государственного служащего. 2. Принципы визуальных коммуникаций.	2	-
			2	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т. Слушания в процессе общения. Слушание как	<b>Семинарское занятие 11:</b> 1. «Техника» устного делового общения. 2. Речевой этикет. 3. Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации; 4. Проблемные и	2	-

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	активный процесс. Нерефлексивное слушание. Рефлексивное слушание.	информационные беседы в организациях; 5. Процесс служебного телефонного разговора. 6. Стратегии деловых переговоров.		
Тема 2.6 Искусство публичного выступления	Доклад, как один из главных видов публичного выступления. Элементы и этапы процесса доклада.  Препятствия уменьшающие качество доклада. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.	<b>Семинарское Занятие 12:</b> 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.	2	-
2.7 Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации	Принципы проведения эффективных совещаний. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения. Собрание как форма коллективного общения. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.	<b>Семинарское Занятие 13:</b> 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.	2	-

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка	Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения. Советы при написании делового письма. Обязательные реквизиты писем. Общепринятые правила деловой переписки. Требования этикета деловой переписки. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.	<b>Семинарское Занятие 14:</b> 1. Особые функции делового письма; 2. Необходимость письменных коммуникаций в организации; 3. Барьеры в письменных коммуникациях; 4. Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.	2	-

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методическое обеспечение дисциплины находится в стадии разработки

1. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. /В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 460с.- Серия: бакалавр. Базовый курс.
2. Колесников Д.В. Бізнес-комунікації: Стислий конспект лекцій. – Донецьк: ДонДУУ, 2008. -87 с.
3. Комунікації в бізнесі (англійською мовою) [Електронний ресурс] : консп. лекцій / уклад. Ю. О. Семенчук. – Тернопіль : ТНЕУ, 2013. – 106 с.
4. Деловые коммуникации: учебник/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: Кнорус, 2016. – 300с.

#### Перечень вопросов для самоподготовки

1. Чем обусловлена необходимость совершенствования коммуникаций между обществом и властью?
2. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов коммуникаций в организации?
3. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности государственного служащего?

4. Какие проявления имеет проблема низкой эффективности обратной связи в органах власти?
5. В чем суть проблем формализма во взаимодействии с общественностью?
6. Чем определяется коммуникационная культура государственного и муниципального служащего?
7. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
8. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.
9. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
10. Охарактеризуйте методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада.
11. Что нужно делать в первую очередь чтобы обеспечить организованность совещания?
12. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?

## **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Фахрутдинова А.З. Коммуникации в управлении: Учебное пособие. – Новосибирск: Издательство СибАГС, 2009. – 183 с.
2. Фахрутдинова А.З. Деловые коммуникации: учебное пособие/ А.З. Фахрутдинова : РАНХиГС, Сиб. ин-т. упр. Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2014.-196с.
3. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. /В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 460с.- Серия: бакалавр. Базовый курс.
4. Деловые коммуникации: учебник/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – М.: Кнорус, 2016. – 300с.- (Бакалавриат).
5. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 152 с.
6. Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2011. - 252 с.

## **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. McShane S.L. Organizationl beviор (перевод разделов 6-9).
2. McShane S.L., Lynch R. Volunteer Management. – Ottawa, 1995 (перевод).
3. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2006.
4. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск: Новое знание, - 32 с.
5. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. М.: Новое чтение, 2005.

6. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). М.: ИНФРА-М, 2006.
7. Бевзенко Л.Д. Социальная самоорганизация. Синергетическая парадигма: возможности социальных интерпретаций. – К.: Ит-т социологии НАН Украины, 2002. – 437 с.
8. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – 384 с
9. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2006.
10. Браим И. Культура делового общения. – Минск: Экоперспектива. – 173 с.
11. Братковский М.Л. Психология и этика деловой коммуникации. – Донецк: ВИК, 2004. – 234 с.
12. Бредемайер К. Искусство словесной атаки: Практическое руководство / Пер. с нем. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
13. Бьюзен Т. Учебник быстрого чтения. Мн.: Поппури, 2006.
14. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск, 1998.
15. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: Дело, 1991
16. Галушко В. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб./ В.П. Галушко, - Вінниця: Нова книга, 2002. - 222 с.
17. Гах Й. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник/ Йосип Гах,; М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки "Галицька академія". - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 158 с.
18. Герет Т. Етика бізнесу: монографія/ Томас М.Герет, Річард Дж.Клоноскі,; Пер. з англ. Остап Ватаманюк,; Ред. Степан Панчишин, Роман Цяпало, - 2-е вид. - К.: Основи, 1999. - 214 с.
19. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах . К.: Знання, 1998
20. Джеймс Т. Мастерство презентации: Совершенствование коммуникативных навыков с помощью НЛП/ Пер. с англ. – М.: Фолер, 2008.
21. Діловий етикет і культура спілкування: навч.-тематичний план, програма, плани семінар. і практ. занять для студ. напряму підготовки 0502 "Менеджмент" професійного спрямування 6.050200 "Менеджмент організацій" (менеджмент туристичної індустрії) / Федерація профспілок України ; Інститут туризму / Н.В. Федоренко (упоряд.) — К., 2006. — 18 с.
22. Доронина М.С. Культура общения деловых партнеров. – Харьков: ИНЖЕК, 2003. – 192 с.
23. Етика ділового спілкування: Курс лекцій/ Міжрегіон. акад.управл. персоналом; Тамара Чмут, Галина Чайка, Микола Лукашевич, Ірина Осечинська. - К.: МАУП, 1999. - 203 с.
24. Етика та психологія ділових відносин. – Харків: бурун книга, 2004. – 144 с.
25. Зарицька І.М. Українське ділове мовлення. – Донецьк: Центр підготовки абітурієнтів, 1997. – 128 с.
26. Зимбардо Ф., Ляйпе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000
27. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Харків: Торсінг, 2001. – 384с.
28. Калашник Г. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посіб.. — К. : Знання, 2007. — 143с.
29. Калина А.В. Менеджмент продуктивності. – К.: Гардарики, 2004. – 232 с.
30. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. Ростов н/Д.: Феникс, 2006.
31. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Мн.: Попурри, 2005.
32. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – 560 с.
33. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка: Учебное пособие. 3-е изд. М.: ИНФРА-М, 2006.

34. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы, риторика, этикет. – М.: ОАО: “НПО” Экономика”. 2000. – 271 с.
35. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування: учбовий посібник/ Олег Кубрак,. - 3-тє вид., стереотип.. - Суми: Університетська книга; К.: ВД "Княгиня Ольга", 2005. - 221 с.
36. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування. – Суми: Університетська книга, 2002. – 207 с.
37. Культура ділового спілкування. – К.: ЕксОб, 2000. – 200 с.
38. Культура ділового спілкування: Навч. посібник/ Укл. Людмила Зубенко, Віктор Немцов,. - К.: ЕксОб, 2000. - 196 с.
39. Ленсиони П. Смерть от совещаний. Как решить самую болезшую проблему бизнеса. – СПб: Питер, 2007. – 256 с.
40. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К., 2000
41. Мельник А.П. Психологія управління. – К., 2002. – 176 с.
42. Меманн Елизабет. Коммуникация и коммуникабельность /Пер. с нем. – Х.: Гуманитарный центр, 2007.- 296 с.
43. Мозговий В.І. Ділова мова у професійному спілкуванні. – Донецьк: Альфа-прес, 2005. – 288 с.
44. Морозов В.А. Психология влияния. – СПб: Питер, 2000
45. Опорні конспекти з курсу “Етика ділового спілкування” для студентів базової освіти усіх форм навчання. – К.: КДТЕУ, 1998. – 63 с.
46. Пайнас Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2000. – 522 с.
47. Палеха Ю. Ділова етика: учбовий посібник/ Юрій Палеха,; Європейський ун-т фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу. - К.: Вид-во Європейського ун-ту фінанас., інформ. систем, менеджменту і бізнесу, 2000. - 179 с.
48. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Эксмо, 2008.
49. Потелло Н. Я. Теорія і практика ділового мовлення. – К. МАУП: 1999. – 132 с.
50. Потеряхин А.Л. Психология управления. – К.: ВИРА-Р, 1999, гл. 3
51. Почепцов Г. Имеджмейкер. – К.: МАУП, 1995. – 195 с.
52. Почепцов Г. Имеджмейкер: Паблик рилейшнз для политиков и бизнесменов. – М.: Рекламне агенство Губерникова, 1996. – 287 с.
53. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Нткифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 444 с.
54. Прокушев Е.Ф. Менеджмент первичного уровня. – М.: Дашков и К, 1999
55. Психология влияния: Хрестоматия. – СПб.: Питер 2000
56. Резніченко В. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / Київська міська держ. адміністрація. — К. : УНВЦ "Рідна мова", 2003. — 480с.
57. Рогов Е.В. Психология общения. – М: Владос, 2002. – 334 с.
58. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2002. – 459 с.
59. Соколян М. Внутрішній комунікаційний аудит. Діагноз: людський чинник // Києво-Могилянська Бізнес Студія. – 2004. – № 3.
60. Спивак В. А. Современные бизнес-коммуникации. СПб.: Питер, 2002.
61. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. – СПб.: Питер, 2002. – 448 с.
62. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 464 с.
63. Статінова Н. Етика бізнесу: Навчальний посібник/ Ніна Статінова, Світлана Радченко; М-во освіти і науки України, Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К., 2001. - 279 с.

64. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов на Дону: Феникс, 2001. – 506 с.
65. Стоян Т. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навчальний посібник/ Тетяна Стоян,; М-во освіти і науки України, Київ. економ. ін-т менеджм.. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 231 с.
66. Тимошенко Н. Корпоративна культура: Діловий етикет: Навч. посібник. — К. : Знання, 2006. — 392с.
67. Уолтерс С. Б. Правда про ложь / Пер. с англ. – М.: Эксмо, 2010.
68. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск: Амалфия. 373 с.
69. Цімбалюк І.М. Психологія спілкування. – К.: Професіонал, 2004. - 304 с.
70. Черкасов В., Платонов С., Третьяк В. Управленческая деятельность менеджера. – К.: Ваклер, 1998
71. Чмут Т. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник/ Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, - 2-е вид., пере-роб. і доп.. - К.: Вікар, 2002. - 223 с.
72. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування. – К: МАУП, 1999. – 208 с.
73. Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента: Учебное пособие / Под ред. Ю.Л. Неймера. – Ростов н\Д: “Феникс”, 2002. – 384 с.
74. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців. – К.: Літера, 2004. – 400 с.
75. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К.6 Літера. – 475 с.
76. Шегда А.В. Основы менеджмента: Учебное пособие. – К.: Знання, 1998
77. Шестоपालов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. – 2006. – № 7. – С. 12-14.
78. Щекин Г.В. Теория социального управления. – К: МАУП, 1996
79. Яхонтова Е. Эффективные технологии управления персоналом. – СПб.: Питер, 2003. – 272 с.

#### **1.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 152 с. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/books/ISBN9785893495218.html> – Название с экрана.
2. Мирошниченко А.А. Деловое общение: учебно методический комплекс. [Электронный ресурс]. / А.А. Мирошниченко. Режим доступа: [http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index\\*](http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index*) – Название с экрана.

### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

#### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

- использование электронных презентаций, электронного курса лекций, графических объектов;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, скайпа, при проверке домашних заданий и консультировании;
- дистанционные занятия.

#### **7.2. Перечень программного обеспечения**

– Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»)

### 7.3. Перечень информационных справочных систем

Информационная\_система – Википедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

## 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 8.1. Виды промежуточной аттестации.

Аттестация студентов по дисциплине проводится в виде текущего контроля знаний, промежуточной аттестации и итогового контроля (зачета):

- *текущий контроль* предполагает оценивания успеваемости студентов во время семинарских, индивидуальных занятий и выполнения ими самостоятельных работ, индивидуальных, контрольных заданий в форме: рефератов, словарей по отдельным темам, терминологических кроссвордов. При текущем контроле оценивается: активность работы студентов на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, контрольных работ, решения практических задач, качество подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений;

- *текущая аттестация* - оценка уровня усвоения студентом теоретического и практического материала в пределах каждого из разделов учебной дисциплины, успешности выполнения им фонда тестовых заданий или контрольной работы

При промежуточном контроле оценивается в баллах уровень теоретической (знаний) и практической (навыков и умений) подготовки студента по всем темам, составляющим раздел. Форма проведения промежуточного контроля преимущественно является письменной.

- *промежуточный контроль* предусматривает проведение зачета, во время которого студенту выставляется окончательная итоговая оценка.

### 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 –5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)

4,0 – 4,49	80% – 89%	4	В	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	С	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	Д	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	Е	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

Студент обязан выполнить все виды работ которые предусмотрены рабочей программой. В противном случае к итоговому контролю студент не допускается.

**8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)**

**Примерная тематика рефератов**

1. Параметры общения и их учет в служебных коммуникациях.
2. Виды общения.
3. Проблемы повышения компетенции государственных и муниципальных служащих в сфере взаимодействия с населением.
4. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
5. Механизмы общения.
6. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
7. Модели коммуникационного процесса.
8. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
9. Учет его-состояний в налаживании эффективной коммуникации.
10. Модели группы по Д. Адером.
11. Развитие организации от диффузной группы к команде.
12. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
13. Ролевая идентификация членов группы в организации.
14. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
15. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
16. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
17. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
18. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувства удовлетворенности работой.
19. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.
20. Определение аудитории для публичного выступления.
21. Подготовка и структура публичного выступления.
22. Поведение оратора во время публичного выступления.
23. Подготовка и проведение совещания.
24. Принятие решения: типы, способы, процедура "Мозговой штурм".
25. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
26. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
27. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
28. Коммуникационные механизмы воздействия общества на власть.

**Показатели и критерии оценки реферата:**

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
-------------------	-----------------	-------------

1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	30
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	20
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	20
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

Шкалы оценок рефератов:

80 – 100 баллов – оценка «отлично»;

60 – 79 баллов – оценка «хорошо»;

30 – 59 баллов – оценка «удовлетворительно»;

0 – 29 баллов – оценка «неудовлетворительно».

### ***Вопросы для дискуссии***

#### ***Тема 1.1. Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления***

13. Чем обусловлена необходимость совершенствования коммуникаций между обществом и властью?
14. В чем отличие политических и административных решений?

15. В чем заключается необходимость совершенствования системы государственной статистики?

**Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления**

1. Возможно ли считать понятия «коммуникации» и «общение» синонимами?
2. Выделите принципы обеспечивающие высокую эффективность коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
3. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов коммуникаций в организации?
4. Какие направления исследований в области организационных коммуникаций уделяется больше внимания в современной науке?
5. В каждом ли государственном учреждении существуют субкультуры?
6. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности государственного служащего?
7. В каких обстоятельствах государственному служащему эффективно использовать коммуникативный стиль «откровенно-драматизирующий»?

**Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления**

1. Где появились первые в истории государственного и муниципального управления PR отделы?
2. Какие проявления имеет проблема низкой эффективности обратной связи в органах власти?
3. В чем суть проблем формализма во взаимодействии с общественностью?

**Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования**

1. Какими навыками по вашему мнению должны обладать сотрудники пресс службы по связям с общественностью в органах власти?
2. Чем определяется коммуникационная культура государственного и муниципального служащего?
3. Охарактеризуйте понятие «культура речи» применительно к деятельности

государственного и муниципального служащего.

### ***Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях***

1. Дайте оценку роли психологического воздействия в коммуникационном менеджменте.
2. Дайте сравнительную характеристику типологий стратегий психологического воздействия на человека.
3. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?
4. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»? Поясните свой ответ.
5. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?
6. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?
7. Оцените эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.
8. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.

### ***Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций***

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) не обходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа менеджера?
2. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа менеджера?
3. Как произвести благоприятное впечатление в первый день работы.
4. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?

### ***Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации***

1. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
2. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?

3. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?
4. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.

***Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать***

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?
2. Речевой этикет соответствует национально-культурным традициям общества или отдельного социума?
3. В связи с чем сферы межиндивидуальных отношений, общения, коммуникации принадлежат к фундаментальным измерениям человеческого мира?
4. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
5. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?
6. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон»?

***Тема 2.6 Искусство публичного выступления***

1. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?
2. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
3. Предоставьте методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
4. От чего зависит частота жестикуляции в процессе доклада?
5. Охарактеризуйте методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

***Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации***

1. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?
2. Охарактеризуйте приемы, которые может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений.
3. Что нужно делать в первую очередь чтобы обеспечить организованность совещания?
4. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?
5. Что нужно осознавать менеджеру перед тем как отвечать на вопросы журналиста?

## *Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка*

1. Особые функции делового письма.
2. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
3. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
4. Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.

Критерии оценки:

В критерии оценки знаний входит:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при обсуждении и аргументации проблемных вопросов;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Описание шкалы оценивания

Отметка «отлично» ставится, если:

- при аргументации ответа использован изученный материал, трактовка используемых дефиниций была уместна;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- аргументация мнения приведена достаточно полно;
- в процессе дискуссии допускались ошибки, заминки, которые обучающийся исправлял самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- при изложении материала приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

На каждом семинарском занятии в процессе обсуждения проблематики рассматриваемых тем происходит оценка степени усвоения полученных теоретических знаний студентами по предыдущей теме. Работа студентов оценивается по пятибалльной системе оценивания и учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов предлагаются в разрезе каждой темы и распределяются на лекционном занятии, готовые доклады по результатам подготовки реферата сообщаются в соответствующие сроки, в соответствии с тематической принадлежностью реферата.

По окончании освоения каждого раздела дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде контрольной работы содержащей открытые вопросы или тестовые задания, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций по соответствующему разделу. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Изучение дисциплины **«Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»** завершается зачетом, учитывающим как результаты текущего контроля, так и итоговой контрольной работы.

Зачет является итогом всей работы студента по усвоению данной дисциплины.

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплине **" Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления"** включает следующие формы:

- подготовка к семинарским занятиям;
- выполнения индивидуальных домашних заданий;
- поиск, подбор и обзор литературных источников по заданной тематике;
- аналитический (критический) обзор научных публикаций;
- презентация результатов исследования;
- подготовка к текущей и итоговой 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 студентом в процессе изучения дисциплины, выборочные задачи являются альтернативными.

Перечень заданий для самостоятельной работы студентов по дисциплине **«Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»** приведены в карте самостоятельной работы студента.

**Таблица пункта 9**

### Карта самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование темы	Перечень вопросов для СРС	Срок подготовки	Форма контроля
1	2	3	4	5
1.	<p>Тема 1.1. Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления</p>	<p>1. Коммуникативные подсистемы как механизм взаимодействия общества и власти;</p> <p>2. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений;</p> <p>3. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- институты политического опосредования.;</li> <li>- роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий рассматриваемой темы (не менее 20-ти понятий).</p> <p>3. Составить 5 тестов по рассматриваемой теме (в каждом тестовом задании четыре варианта ответа).</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
2	Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах	1. Система коммуникаций в	В соответствии с графиком	Устный опрос, тестирование, дискуссия,

	государственного и муниципального управления	<p>организации:</p> <p>2. формальные коммуникации в органах власти: построение и регуляция;</p> <p>3. неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:  - Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;</p> <p>- Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 5 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	изучения темы в рамках рабочей программы курса	собеседование, выступление с докладом
3	Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	1. Роль и место внешних коммуникаций органов государственной власти в современных	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p>концепциях государственного управления;</p> <p>2. Внешняя среда органов государственного и муниципального управления;</p> <p>3. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;</li> <li>- Сетевые коммуникации органов государственной власти.</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 5 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	курса	
4	Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность	1. Специфика эффективной служебной коммуникации государственного и муниципального	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

	<p>структура, способы формирования и совершенствования</p>	<p>служащего.</p> <p>2. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Модель профессиональных компетенций государственных служащих как инструмент работы с населением;</li> <li>- системы оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих на основе выделения их компетенций и профессиональных качеств.</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 5 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	<p>программы курса</p>	
<p>5</p>	<p>Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях</p>	<p>1. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.</p> <p>2. Личностные и ситуативные факторы влияния.</p> <p>3. Методы психологического</p>	<p>В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

		<p>воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.</p> <p>4. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию.</p> <p>5. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.</p> <p>6. Трансакционный анализ Эрика Берна.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;</li> <li>- Практическое использование теории трансакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях.</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 2 (не менее десяти).</p> <p>3. Влияет ли эффективность коммуникаций в организации на социально-психологический климат. Приведите примеры когда эффективные коммуникации в вашей</p>		
--	--	--	--	--

		академической группе способствовали снижению конфликтности		
6	Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	<p>1. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.</p> <p>2. Типология Макса Люшера. Типа поведения: красный, синий, зеленый, желтый.</p> <p>3. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.</p> <p>4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.</p> <p>5. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Пройти тест Люшера. Отчет и выводы на 2-ух страницах.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 4 (не менее десяти).</p> <p>Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом
7	Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	<p>1. Характеристика невербальных средств деловых коммуникаций.</p> <p>2. Факторы оказывающие</p>	В соответствии с графиком изучения темы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с

		<p>влияние на пантомимику деловых лиц.</p> <p>3. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.</p> <p>4. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.</p> <p>5. Визуальная поддержка устного выступления.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:  - Невербальные преграды в организационных коммуникациях;  - Роль жестов в общении.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		докладом
8.	Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	<p>1. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.</p> <p>2. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение</p>	В соответствии с графиком изучения темы в рамках рабочей программы курса	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p>публичных выступлений.</p> <p>3. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т.</p> <p>4. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереклексивное слушание. Реклексивное слушание.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:  - Типология слушания;  - Стратегии деловых переговоров.</p> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 5 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		
9.	Тема 2.6 Искусство публичного выступления	<p>1. Доклад, как один из главных видов публичного выступления.</p> <p>2. Элементы и этапы процесса доклада.</p> <p>3. Препятствия уменьшающие качество доклада.</p> <p>4. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p>	В соответствии с графиком изучения темы	Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом

		<p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Успешное публичное выступление;</li> <li>- Как подготовить публичное выступление?</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		
	<p>Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации</p>	<p>1. Принципы проведения эффективных совещаний.</p> <p>2. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.</p> <p>3. Собрание как форма коллективного общения.</p> <p>4. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.</p> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <p>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение совещания: секреты эффективности ;</li> <li>- Организация защиты информации при проведении совещаний.</li> </ul> <p>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными</p>	<p>В соответствии с графиком изучения темы</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

		<p>терминами относительно основных понятий темы 6 (не менее десяти).</p> <p>3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической литературы по теме.</p>		
	<p>Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.</li> <li>2. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.</li> <li>3. Советы при написании делового письма.</li> <li>4. Обязательные реквизиты писем.</li> <li>5. Общепринятые правила деловой переписки.</li> <li>6. Требования этикета деловой переписки.</li> <li>7. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.</li> </ol> <p><i>Выборочные задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовить микрорефераты по следующим вопросам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Цели и задачи создания письменного стиля компании;</li> <li>- Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.</li> </ul> </li> <li>2. Пополнить личный словарь в электронной форме основными терминами относительно основных понятий темы 3</li> </ol>	<p>В соответствии с графиком изучения темы</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дискуссия, собеседование, выступление с докладом</p>

		(не менее десяти). 3. Подготовить библиографический обзор учебно-методической, монографической и периодической		
--	--	---	--	--

Каждый студент должен распечатать для себя карту самостоятельной работы, и по своему усмотрению определить с выборочным элементом самостоятельной работы, и в соответствии с установленными сроками отчитывается преподавателю по их выполнению.

После выполнения обязательных и выборочных заданий в установленные сроки студент отчитывается преподавателю, а полученная им оценка, по пятибалльной системе оценивания, учитывается при определении итогового среднего 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 студент должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время студентов 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;
- написание контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- 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 студент обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет словарь.

Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

Цель проведения занятия - подвести итоги самостоятельного освоения учебного материала, теоретических источников, тематических задач, 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 учебного курса с современными проблемами функционирования политических систем и форм государственного управления.

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 студентов, 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 каталогами и конспектирования. Для рационального запоминания материала нужно подготовить небольшой конспект с изложением тезисов или основных мыслей или ссылок на конкретные страницы литературного источника, способствует быстрому нахождению нужного материала. При ксерокопировании журнальных статей следует подчеркивать основные мысли.

Индивидуальные задания и контрольные работы студенты выполняют самостоятельно на основе изучения специальной литературы.

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

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

Каждое задание самостоятельной работы оценивается по пятибалльной системе.

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

Учебные и лекционные аудитории.

Мультимедийное оборудование.

**11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

**Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины**

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, одобряются на заседаниях кафедр и утверждаются ректором университета, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 2016/2017\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

**Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления**

дисциплина

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

«Государственная и муниципальная служба», «Региональное управление и местное самоуправление»

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата
---

Декан \_\_\_\_\_ факультета  
\_\_ . \_\_ . 20\_\_

ФИО

### **Общие рекомендации по оформлению рабочей программы учебной дисциплины**

РПУД оформляется с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word (различными версиями) и распечатывается на принтере с хорошим качеством печати.

Оформление текста РПУД: текст должен располагаться на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм), иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо для размещения схем, рисунков, таблиц, иллюстраций и др. Для страниц с книжной ориентацией рекомендуется устанавливать следующие размеры полей: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см.

Для ввода (и форматирования) текста используются: шрифт – Times New Roman, размер – 12 пт, межстрочный интервал – одинарный, способ выравнивания – по ширине для основного текста. Кавычки в тексте оформляются единообразно (либо « », либо “”).

Инициалы нельзя отрывать от фамилии и всегда следует размещать перед фамилией, а не наоборот (исключением являются библиографические списки, внутритекстовые и подстрочные примечания, в которых инициалы ставятся всегда после фамилии).

Нумерация страниц: все страницы РПУД нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений. Первой страницей является титульный лист, номер страницы на нем не ставится. Порядковый номер страницы следует проставлять арабскими цифрами в середине верхнего края страницы.