

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 26.06.2026 11:41:52  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной сфере**

---

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

---

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление

---

(наименование образовательной программы)

очная форма обучения

---

(форма обучения)

Год набора - 2025  
Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Колесников Д.В., кандидат государственного управления, доцент, доцент кафедры теории управления и государственного администрирования*

**Заведующий кафедрой:**

*Хасанова Е.В., кандидат экономических наук, заведующий кафедры теории управления и государственного администрирования*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета Государственной службы и управления Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 3 от «06» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
формирование у студентов системы компетенций в области деловых 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 деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;</li> <li>• формирование представлений о внутренних и внешних деловых 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.О
<i>1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Менеджмент организаций	
Психология межличностных отношений	
<i>1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе	
Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления	
Разработка управленческих решений	
Администрирование в государственном управлении	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК-8.1: Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</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>Уровень 2</b>	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>Уровень 3</b>	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.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления.
<b>Уровень 2</b>	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор в процессе разрешения конфликтов в организации.
<b>Уровень 3</b>	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.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	социально-коммуникативными методами 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; инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК-4.1: Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;
<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; методы и приемы эффективнокоммуникативного взаимодействия в коллективе в процессе осуществления профессиональной деятельности.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию;
<b>Уровень 2</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 с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий,
<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; использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	коммуникативные методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 2</b>	коммуникативные способы и методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	коммуникативными методами работы в коллективе в своей профессиональной сфере; навыками применения коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального управления и оценки эффективности их использования.

**В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере"**

<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; методы и приемы эффективного коммуникативного взаимодействия в коллективе в процессе осуществления профессиональной деятельности; 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 с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий, 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>
	коммуникативными методами работы в коллективе в своей профессиональной сфере; навыками применения коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального управления и оценки эффективности их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
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/практических 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.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" видом промежуточной аттестации является Зачет	

**РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе						

<b>государственного и муниципального управления</b>						
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Лек/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.6Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.6Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.6Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1	0	
<b>Раздел 2. 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/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	

Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Ср/	1	6	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	1	4	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Лек/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Ср/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	

Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Лек/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Сем зан/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Ср/	1	4	УК-4.1 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
/Конс/	1	2	УК-4.1 ОПК-8.1	Л3.2 Л3.3	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных справочных материалов, научных статей и т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilьмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к контролю знаний по отдельным разделам учебной дисциплины и семестровому контролю.

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

#### 4.1. Рекомендуемая литература

<b>1. Основная литература</b>			
	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
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	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., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие (132 с.)	Ставрополь : Ставропольский государственный 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
Л2.5	Н. М. Винтер	Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации : учебное пособие (75)	Москва : РТУ МИРЭА, 2023
Л2.6	Галынис, К. И., Лимберов, Н.В., Тумуров, Ж.Т.	Государственное, муниципальное управление: технологии и процессы: учебное пособие (148 с.)	Чита : ЗабГУ, 2022
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Колесников, Д. В. Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДонАУиГС", 2019
Л3.2	Д.В.Колесников Д.В.Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления: методические рекомендации по организации	ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		самостоятельной работы студентов 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (профили: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной, заочной форм обучения (29)	
ЛЗ.3	О. Б. Гейман	Деловые и научные коммуникации. Практикум : учебное пособие (64)	Москва : РТУ МИРЭА, 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека КиберЛенинка	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

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

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

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

Большая российская энциклопедия - электронная версия - <https://bigenc.ru/text/5033122> Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru> Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Федеральная государственная информационная система «Федеральный портал управленческих кадров» -<https://gossulzhba.gov.ru/analytics>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

### 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.

Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся очной формы обучения

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование для контроля знаний обучающихся.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ –

1 балл;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за безошибочно выполненное задание.

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

В каждом тестовом задании четыре варианта ответа, среди которых только один правильный.

Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления

1. Институты политического опосредования выступают:

- а) каналами влияния общественной среды на управляющую систему;
- б) устойчивыми организациями (ассоциации) разнообразной направленности;
- в) профсоюзными, предпринимательскими, молодежными, женскими, семейными организациями;
- г) каналами влияния коммерческой среды на профсоюзную систему.

2. Существует две основные модели лоббизма:

- а) англосаксонская и континентальная;
- б) частная и общественная;
- в) внешняя и внутренняя;
- г) распространенная и частная.

3. Среди формальных организационных коммуникаций выделяют:

- а) вертикальные и горизонтальные;
- б) финансовые и правовые;
- в) вертикальные и параллельные;
- г) правовые и горизонтальные.

4. Регламент – это:

- а) совокупность правил, положений, определяющих порядок работы организации;
- б) совокупность формальных организационных коммуникаций;
- в) способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими;
- г) набор информационных блоков и инструментов для взаимодействия с одним или несколькими сегментами целевой аудитории.

5. Методами выявления неформальной структуры являются:

- а) анкета выборов и социометрическая матрица;
- б) Анкета выборов и опрос;
- в) Анкета выборов и доминирование;
- г) доминирование и социометрическая матрица.

6. Дайте определение понятию «сети»

- а) это упорядоченные неформальные группы индивидов, интенсивно общающихся друг с другом;
- б) это упорядоченные и законодательно оформленные группы индивидов, интенсивно общающихся друг с другом;
- в) это упорядоченные и законодательно оформленные группы индивидов, игнорирующие друг с друга;
- г) это упорядоченные и законодательно оформленные потоки, интенсивно взаимодействующие друг с другом.

7. Функцию установления обратной связи выполняет:

- а) информация, прошедшая по неформальным каналам;
- б) нормы поведения, существующие в организации;
- в) информационный поток «снизу-вверх»;
- г) индивидуальные цели, ценности и нормы.

8. Схема документооборота устанавливает:

- а) перечень входящих и исходящих потоков, источник поступления и адресат;

- б) схему информационных потоков;
  - в) рациональные связи между источниками и приемниками информации и пути ее циркулирования;
  - г) оценку рациональности организации и разработку рекомендаций по совершенствованию.
8. Ходатайство – это...
- а) обращение с требованием о восстановлении прав, справедливости и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями различных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами
  - б) обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан
  - в) обращения, не требующие принятия решений, ответы и разъяснения по которым даются, как правило, немедленно и в устной форме, в том числе по телефону
  - г) обращения с просьбой оказания помощи в решении вопросов, не подкреплённых законодательными актами
9. Зафиксированные и документально закреплённые нормы организации политической жизни и функционирующие на этой основе разнообразные организации, которые характеризуют качество политической системы общества и выступают основными регуляторами политического поведения и деятельности называются:
- а) негосударственными политическими институтами;
  - б) дополняющими политическими институтами;
  - в) неформальными политическими институтами;
  - г) формальными политическими институтами.
10. Цели деятельности PR конкретизируются в следующей системе функций:
- а) аналитико-прогностическая, организационно-коммуникативная, консультативно-методическая функция;
  - б) планирования организации, мотивации, контроля;
  - в) координации, аналитическая, прогностическая;
  - г) эвристическая. познавательная, интегрирующая.

## Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих

1. Конфликт интересов – это:
- а) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;
  - б) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица влияет на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;
  - в) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;
  - г) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица противоречит интересам организации.
2. При угрозе возникновения конфликта интересов государственный служащий обязан сообщить об этом
- а) непосредственному руководителю;
  - б) представителю нанимателя;
  - в) Первому руководителю;
  - г) в правоохранительные органы.
3. Политическая нейтральность государственного служащего означает
- а) отсутствие у него политических убеждений;
  - б) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений;
  - в) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений политических партий;
  - г) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений общественных объединений.
4. Рефлексивное слушание предполагает
- а) не вмешательство в речь собеседника;
  - б) дозированное вмешательство в речь собеседника;
  - в) активное вмешательство в речь собеседника, оказание ему помощи в выражении своих мыслей и чувств;
  - г) понимания речи говорящего.
5. Важным направлением взаимодействия с общественностью является
- а) работа с общественными организациями;
  - б) работа с обращениями граждан;
  - в) работа с социально не защищенными слоями населения;
  - г) работа с любыми объединениями граждан.
6. Психологическое воздействие в служебных коммуникациях – это

- а) влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ей права и времени отвечать на эти действия;
- б) влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств;
- в) влияние на действия другого человека с предоставлением ей права и времени отвечать на эти действия;
- г) свойство индивида, личностное качество, сущностную силу человека, а именно его способность влиять на другое лицо.

7. К механизмам направленного психологического воздействия относят

- а) заражение и убеждение;
- б) убеждение и внушение;
- в) самопрезентация и внушение;
- г) внушение и самопрезентация.

8. Убеждение как средство психологического воздействия наиболее эффективно в том случае если

- а) адресат заинтересован в получении полной и подробной информации и настроен на ее критический анализ;
- б) адресат находится в расслабленном состоянии;
- в) адресат находится в заторможенном состоянии сознания;
- г) адресат склонен к критическому анализу.

9. Транзакционный анализ включает в себя ряд направлений:

- а) собственно транзакционный анализ, анализ психологических «игр»;
- б) синтез психологических компонент. когнитивный анализ, преобразование транзакций;
- в) собственно транзакционный анализ, анализ психологических «игр», скриптоанализ, структурный анализ;
- г) когнитивный анализ, анализ психологических «игр», скриптоанализ, структурный анализ.

10. Необходимые компетенции сотрудников пресс-служб или пресс-центров связаны с

- а) информированием общественности о деятельности органов власти, профессиональных и некоторых личностных качествах ее руководителей, разъяснением сути принимаемых в органах власти решений;
- б) консультированием руководителей по вопросам аналитической работы;
- в) сбором информации о деятельности органов власти, профессиональных и некоторых личностных качествах ее руководителей;
- г) все перечисленное выше.

2.5 Типовые ситуационные задания и критерии их оценивания для проверки уровня сформированности компетенций

УК-4.1 - Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Задание комбинированного типа - терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, учитывающем социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты и принципы эффективной работы в многокультурном коллективе, основанные на теориях межкультурной коммуникации, инклюзивного лидерства и принципах социальной толерантности?

- а) Для обеспечения эффективности командной работы в многокультурном коллективе следует минимизировать обсуждение культурных различий, чтобы избежать конфликтов и недопонимания.
- б) Этноцентризм является естественной формой восприятия мира, и в рамках рабочего коллектива следует ожидать, что сотрудники будут склонны оценивать другие культуры с позиции своей собственной.
- в) Инклюзивное лидерство предполагает создание такой рабочей среды, где каждый сотрудник чувствует себя уважаемым, ценным и вовлеченным, независимо от его социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
- г) При возникновении конфликта на почве культурных различий, необходимо выявить “виновного” и применить к нему дисциплинарные меры для восстановления порядка в коллективе.
- д) Для успешной межкультурной коммуникации требуется умение осознавать собственные культурные

стереотипы и предрассудки, а также готовность к адаптации и обучению в процессе взаимодействия с представителями других культур.

е) В рамках социальной ответственности, работодатель должен обеспечить равные возможности для всех сотрудников, вне зависимости от их культурной принадлежности, но при этом не вмешиваться в их личные убеждения и ценности.

УК-4.1 - Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Задание комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, учитывающем социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно соответствуют принципам и практике толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, основанным на теориях межкультурной коммуникации и принципах инклюзивного лидерства?

а) При возникновении конфликта на почве культурных различий, необходимо игнорировать проблему, чтобы не обострять ситуацию и дать возможность сотрудникам самостоятельно разобраться.

б) В многонациональном коллективе, для избежания недоразумений, следует придерживаться строгих унифицированных норм и правил, игнорируя культурные особенности отдельных сотрудников.

в) Инклюзивное лидерство предполагает активное вовлечение всех сотрудников в обсуждение и принятие решений, создание атмосферы открытости и взаимоуважения, независимо от их социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

г) Для эффективной межкультурной коммуникации необходимо четкое понимание собственных культурных ценностей и стереотипов, а также готовность к обучению и адаптации к нормам других культур.

д) В рамках создания толерантной рабочей среды, допускается исключение сотрудников с ярко выраженными культурными особенностями из определенных видов деятельности, если это поможет избежать возможных конфликтов.

е) Конфликты на почве религиозных различий следует решать посредством немедленного и строгого вмешательства руководства, навязывающего нейтральные решения, без учета мнения сторон.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа - применение знаний в нестандартной ситуации (время выполнения 10 мин.)

Высокая сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно изучите представленную ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, описывая ваши действия, обосновывая их и демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в нестандартной ситуации.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете произошло следующее: в результате хакерской атаки была взломана база данных, содержащая персональные данные жителей. Хакеры опубликовали часть данных в открытом доступе в интернете и требуют выкуп за возвращение оставшихся. Население, узнав об этом из СМИ, охватила паника. Жители требуют немедленных действий со стороны администрации. Информация, распространяемая в социальных сетях, противоречива и зачастую недостоверна. Аварийные службы перегружены звонками. Ситуация осложняется тем, что муниципалитет ранее не сталкивался с кибератаками такого масштаба и не имеет готового плана действий в подобных ситуациях.

Задание:

1. Опишите ваши действия по организации внутренних и внешних коммуникаций в первые 24 часа после обнаружения инцидента.
2. Укажите, какие каналы коммуникации вы будете использовать и почему.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа – применение знаний в типичной ситуации (время выполнение 5 мин.).

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете планируется реализация крупного проекта по благоустройству центральной площади города. Проект предполагает значительные изменения, включая перенос парковочных мест, установку новых элементов благоустройства и ограничение движения транспорта в определенные часы. Этот проект вызывает неоднозначную реакцию среди жителей: часть населения поддерживает проект, считая его необходимым для развития города, другие высказывают опасения по поводу удобства парковки и возможных транспортных затруднений. Традиционные каналы коммуникации (официальные объявления, газеты) не позволяют эффективно донести информацию до всех заинтересованных сторон и оперативно реагировать на их вопросы и опасения.

Задание:

1. Опишите, как вы будете организовывать внутренние и внешние коммуникации в данном проекте для обеспечения его успешной реализации и минимизации негативных последствий.
2. Разработайте конкретный план действий, включая выбор каналов коммуникации, типы контента и формы взаимодействия с различными группами населения (например, автомобилистами, пешеходами, владельцами бизнеса на площади).

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа с развернутым ответом (время выполнение 5 мин.).

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете произошла внештатная ситуация: неожиданно вышла из строя система водоснабжения, оставив без воды значительную часть города. Жители испытывают панику и недовольство, звонки в аварийные службы перегружены, а в социальных сетях быстро распространяется противоречивая информация и слухи.

Задание:

Опишите ваши первоочередные действия для организации внутренних и внешних коммуникаций в данной ситуации. Каковы ваши цели, какие каналы вы выберете и как будете обеспечивать достоверность информации?

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа – задание с развернутым ответом (время выполнение 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов коммуникативного взаимодействия, межкультурной коммуникации и инклюзивности в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

Вы работаете в команде, которая занимается разработкой нового социального проекта, ориентированного на поддержку многодетных семей в вашем регионе. Команда состоит из специалистов разного возраста, пола, социального происхождения и религиозных убеждений. В процессе обсуждения концепции проекта возникли разногласия по поводу формы и содержания мероприятий, которые должны быть предложены семьям. Некоторые участники команды выражают категоричные мнения, исходя из собственных культурных и социальных представлений, не учитывая многообразие потребностей и ценностей целевой аудитории.

Задание:

1. Опишите, как вы будете действовать для разрешения возникших разногласий и создания атмосферы толерантности и взаимопонимания в команде.
2. Предложите конкретные шаги для обеспечения того, чтобы проект был разработан с учетом потребностей и ценностей всех групп многодетных семей, которых он должен охватить.
3. Обоснуйте свой выбор предложенных действий и шагов, опираясь на принципы толерантности, межкультурной коммуникации, инклюзивного лидерства и социальной ответственности.
4. Опишите, как вы будете оценивать успешность вашей работы по налаживанию взаимодействия в команде и разработке инклюзивного проекта.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов организации коммуникаций.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно соответствуют принципам эффективной организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, основанных на теории коммуникации, ориентированной на заинтересованные стороны (“стейкхолдеров”)?

- а) Внутренние коммуникации должны быть строго иерархичными, с информацией, направляемой сверху вниз, без учета обратной связи от рядовых сотрудников.
- б) Внешние коммуникации должны быть направлены исключительно на информирование общественности о решениях органов власти, без учета мнения и интересов различных групп населения.
- в) Эффективная организация внутренних коммуникаций подразумевает создание системы двустороннего обмена информацией, вовлечение сотрудников в процесс принятия решений и учет их мнения.
- г) Эффективные внешние коммуникации подразумевают выявление и анализ заинтересованных сторон, определение их интересов, и создание персонализированных сообщений для различных групп стейкхолдеров, а также использование разнообразных каналов коммуникации.
- д) Внешние коммуникации должны использовать только официальные источники и каналы, игнорируя социальные сети и другие неформальные платформы.
- е) Внутренние коммуникации должны быть полностью прозрачны и доступны для всех сотрудников, включая конфиденциальную информацию, без исключений.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов организации коммуникаций в государственном управлении.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты эффективной организации коммуникаций в государственном и муниципальном управлении, принимая во внимание теорию “коммуникационного менеджмента” и особенности работы с различными группами общественности?

- а) Внутренние коммуникации должны быть нацелены на трансляцию информации сверху вниз, без необходимости учета обратной связи, и должны быть ограничены формальными отчетами и инструкциями.
- б) Внешние коммуникации должны быть универсальными и использовать один общий канал для всех групп населения, не учитывая их специфические информационные потребности и предпочтения.
- в) Эффективный коммуникационный менеджмент требует постоянного анализа внешней среды, выявления ключевых групп общественности, и создания персонализированных сообщений для каждой из них.
- г) Внутренние коммуникации должны способствовать созданию открытой и доверительной атмосферы, вовлекать сотрудников в процесс принятия решений и обеспечивать возможность обмена мнениями и идеями.
- д) Внешние коммуникации должны быть ориентированы исключительно на продвижение позитивного имиджа органов власти, и игнорировать критические замечания, и негативные мнения.
- е) Эффективная коммуникационная стратегия должна опираться на принцип “один размер подходит всем”, поскольку индивидуальный подход к каждой группе населения нецелесообразен.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнение 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько вариантов из предложенных. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на знание современных коммуникативных технологий и их применения в государственном и муниципальном управлении.

Тест:

На что направлена деятельность общественной приемной, отделов по взаимодействию с политическими объединениями и общественными организациями органов государственного и муниципального управления?

- а) Организации взаимодействия с населением.
- б) Повышения уровня жизни населения.
- в) Снижения уровня бюрократизации.
- г) Установление обратной связи.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнение 3 мин.).

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на:

- Принципы эффективного взаимодействия с внешней средой.
- Необходимость критической оценки информации.
- Применение передового опыта в коммуникации.

Тест:

Какие из перечисленных утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты эффективного взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешней средой? Выберите один или несколько вариантов и обоснуйте свой выбор.

- а) Эффективное взаимодействие ограничивается строгим соблюдением официальных процедур и протоколов коммуникации.
- б) Использование социальных сетей и цифровых платформ для коммуникации с населением является необязательным для органов управления.
- в) Прозрачность деятельности, открытость к диалогу и

оперативность ответов на запросы являются важными составляющими эффективного взаимодействия. г) Оценка альтернативных точек зрения и готовность к компромиссам не являются необходимыми для эффективного взаимодействия.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированное - на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнение 3 мин.)

Базовый уровень

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочтите ситуационную задачу и выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на понимание принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.

Ситуационная задача:

В муниципалитете произошла утечка информации о планируемом сокращении штата. Эта новость вызвала панику и недовольство среди сотрудников. Одновременно с этим, в социальных сетях распространяются слухи о коррупции и некомпетентности руководства. Муниципалитет не имеет четкого плана коммуникации в кризисных ситуациях и испытывает трудности с оперативным реагированием на ситуацию.

Вопрос:

Какие из следующих действий являются наиболее обоснованными для организации внутренних и внешних коммуникаций в сложившейся кризисной ситуации? Выберите один или несколько вариантов и обоснуйте свой выбор.

- а) Полностью отрицать утечку информации и игнорировать распространяющиеся слухи.
- б) Сосредоточиться на проведении внутренних совещаний с сотрудниками, не комментируя ситуацию во внешней среде.
- в) Незамедлительно опубликовать официальное заявление, разъясняющее ситуацию, причины планируемого сокращения, а также предоставить информацию о мерах поддержки сотрудников.
- г) Использовать только официальные каналы (сайт муниципалитета и официальные письма) для распространения информации, игнорируя социальные сети.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнение 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один наиболее точный ответ из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на понимание принципов построения внутренних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, а именно, межкультурной коммуникации и инклюзивности в рабочем коллективе.

Тест:

В PR-отделе органа публичной власти взаимодействуют сотрудники родом из разных стран и соответственно с разными культурными традициями, возникает ситуация, когда один из сотрудников, принадлежащий к религиозному меньшинству, не может участвовать в традиционных корпоративных мероприятиях, не соответствующих его убеждениям. Какое из следующих действий руководителя будет наиболее соответствовать принципам толерантности и создания инклюзивной рабочей среды?

- а) Настоять на участии всех сотрудников в общих мероприятиях, объяснив это необходимостью сплочения коллектива.
- б) Исключить данного сотрудника из участия в подобных мероприятиях, чтобы избежать конфликтов и не создавать неудобств для других.
- в) Провести обсуждение с коллективом, чтобы найти компромиссные решения, позволяющие учитывать культурные и религиозные различия всех сотрудников.
- г) Проигнорировать проблему, полагая, что сотрудник со временем привыкнет и начнет участвовать в общих

мероприятиях.

## 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;
3. Коммуникационные механизмы воздействия общества на власть.
4. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
5. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.

Тематика рефератов по теме 1.2:

1. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;
2. Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти;
3. Формирование корпоративного духа, создание условий для социальной жизни госслужащих;
4. Преобразование продуктивных неформальных связей в формальные;
5. Параметры общения и их учет в служебных коммуникациях;
6. Развитие организации от диффузной группы к команде.

Тематика рефератов по теме 1.3:

1. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;
2. Сетевые коммуникации органов государственной власти;
3. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента;
4. Типовые организационные структуры управления отделов общественных связей в органах власти;
5. Повышение эффективности функционирования общественных приемных, отделов по взаимодействию с политическими объединениями, общественными движениями и общественными организациями;

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;
3. Проблемы повышения компетенции государственных и муниципальных служащих в сфере взаимодействия с населением;
4. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления;
5. Актуальные вопросы развития профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих в современных условиях;
6. Профессионализм в государственном управлении.

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;
3. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций;
4. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации;
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.

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;
3. Теоретические проблемы изучения имиджа в современной научной литературе;
4. Социальная мобильность и аксиологическая динамика в сфере государственной службы как фактор формирования ее имиджа;
5. Позитивный образ государственного служащего как фактор эффективности государственного управления.
6. Средства и методы формирования позитивного образа государственного служащего.

7. Организационные основы формирования позитивного образа государственного служащего.
8. Имидж государственного служащего как критерий эффективности его деятельности.

Тематика рефератов по теме 2.4.:

1. Невербальные преграды в организационных коммуникациях;
2. Роль жестов в общении;
3. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих;
4. Методы формирования навыков эффективных деловых коммуникаций государственных гражданских служащих;
5. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности;
6. Роль невербальных средств общения в осуществлении должностных полномочий государственных гражданских служащих;
7. Особенности невербальных коммуникаций муниципальных служащих.

Тематика рефератов по теме 2.5.:

1. Типология слушания;
2. Стратегии деловых переговоров;
3. Свойства и ситуативная обусловленность устноречевой коммуникации;
4. Коммуникативно-речевое побуждение;
5. Речевое воздействие письменной информации.

Тематика рефератов по теме 2.6.:

1. Успешное публичное выступление;
2. Методы подготовки публичного выступления;
3. Определение аудитории для публичного выступления;
4. Подготовка и структура публичного выступления;
5. Поведение оратора во время публичного выступления.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" в полном объеме представлен в комплекте оценочных материалов ОПОП

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: индивидуального и фронтального устных опросов на семинарских занятиях, оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы, участия в дискуссии, представления докладов, письменной проверки (тестовых заданий, ситуационных заданий, контроля знаний по отдельным разделам учебной дисциплины. Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет.

## **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 ФГБОУ ВО "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**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы учебной дисциплины, особое внимание, уделяя цели, задачам, содержанию дисциплины, а также отношению данной дисциплины к общему курсу подготовки специалиста.

Лекционный материал раскрывает логику дисциплины, формулирует ключевые понятия и взаимосвязи. Вместе с тем, весь объем информации, требуемый для овладения необходимыми знаниями по дисциплине, не может быть раскрыт на лекции. Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах его преподавания, в том числе и без непосредственного участия преподавателя.

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) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям, написанию контрольных работ, докладов, рефератов, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет, научная работа).

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 научных исследований;
- подготовка докладов, рефератов;
- подготовка к зачёту.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- заслушивание рефератов, промежуточных результатов исследований, докладов.

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 социально-экономических 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.