

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 10:10:39  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
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)

**Магистр**

(квалификация)

**Заочная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Колесников Д.В., канд, гос. упр., доцент кафедры теории управления и государственного администрирования

**Заведующий кафедрой:**

Хасанова Е.В., канд.экон.наук, заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации в профессиональной сфере одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления.

Протокол № 3 от «06» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов системы компетенций в области деловых коммуникаций в системе государственного и муниципального управления

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- формирование представлений о структуре и отдельных подсистемах системы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;
- формирование представлений о внутренних и внешних деловых коммуникациях в органах государственного и муниципального управления;
- 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;
- 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.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

*1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Менеджмент организаций

Психология межличностных отношений

*1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" выступает опорой для следующих элементов:*

Оценка эффективности государственного и муниципального управления

Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-4.3: Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия*

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 эффективного коммуникативного 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.

<b>Владеть:</b>	
<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.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК-8.1: Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления</i>	
<b>Знать:</b>	
<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.
<b>Уметь:</b>	
<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.
<b>Владеть:</b>	
<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.

**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.

**1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/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.

**Промежуточная аттестация**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" видом промежуточной аттестации является Зачет

**РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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.

**2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

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 Л1.4Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	0	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	1	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	0	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	1	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	1	0	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3 .1 Л3.2 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	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции	1	1	УК-4.3	Л1.2	0	

государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Сем зан/			ОПК-8.1	Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3		
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Ср/	1	6	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	1	1	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	1	6	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Лек/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Сем зан/	1	1	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Ср/	1	8	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	1	1	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	1	6	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

слушать /Лек/				Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3		
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	1	10	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Лек/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Сем зан/	1	0	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Ср/	1	10	УК-4.3 ОПК-8.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Э2 Э3	0	
/Конс/	1	2	УК-4.3 ОПК-8.1	Л3.2	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 и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. 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 текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

### 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
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Колесников , Д. В. Д. В Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДонАУиГС", 2019
ЛЗ.2	Д.В.Колесников Д.В.Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (профили:	ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		«Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») всех форм обучения (29)	
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Киселев, А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении : монография / А.Г. Киселёв, П.Н. Киричёр. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 268 с. — (Научная мысль). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672">www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672</a> . - ISBN 978-5-16-014753-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1002821">https://znanium.com/catalog/product/1002821</a> (дата обращения: 17.11.2021). — Режим доступа: по подписке.		<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=338719">https://znanium.com/catalog/document?id=338719</a>
Э2	Трансформация государственного и муниципального управления в парадигме цифровизации : материалы / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. И. А. Журавлевой, О. А. Полюшкевич, В. Ю. Митусова. — Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. — 296 с. <a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a> ISBN 978-5-9624-1808-7		<a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a>
Э3	Добролюбова, Е. И., Южаков, В. Н., Ефремов, А. А., Ключкова, Е. Н., Талапина, Э. В., Старцев, Я. Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.— 114 с.— (Научные доклады: государственное управление).		<a href="https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf">https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf</a>
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>			

ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>  
 ЭБС «ЗНАНИУМ» <https://znaniyum.ru>

#### 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.

### 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 устной речевой 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 КОМ ОП.

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

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

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

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

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в 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.

### **1. Лекция.**

Для плодотворного восприятия материала на лекционном занятии от студента требуется внимание, умение фиксировать излагаемый материал в форме конспекта, соблюдение дисциплины.

Конспект нужно просмотреть сразу после занятия. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обращайтесь на текущей консультации за помощью к преподавателю.

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.

2. Семинарское занятие. Тематика семинарских занятий направлена на более глубокое изучение лекционного материала, его отдельных направлений и проблем. При подготовке к семинарским занятиям необходимо тщательно изучить поставленные вопросы, используя рекомендованную по каждому семинарскому занятию основную и дополнительную литературу.

На семинарских занятиях возможны следующие типы работ:

- углубление вопросов, изложенных в лекционном материале;
- рассмотрение вопросов, не выносимых преподавателем на лекции, но тесно связанных с изучаемой темой;
- рассмотрение вопросов, не связанных с основной темой семинарского занятия;
- контроль знаний обучающихся.

Углубление ранее изложенных вопросов требует подготовки с привлечением учебной и научной литературы и предполагает демонстрацию знаний в форме докладов, дополнений, ситуационных задач.

Рассмотрение вопросов, не выносимых на лекцию, но логически связанных с ее темой также требует специальной подготовки, которая преимущественно должна осуществляться на основе учебной литературы. Сложность данного вида работы заключается в отсутствии ориентира, то есть некоторой структуры ответа на заданный вопрос. Здесь желательно воспользоваться сведениями, изложенными в рабочей программе дисциплины и планах семинарских занятий, где дается комментарий по содержанию изучаемой темы и приводится литература для подготовки. Результатами подготовки также должны быть доклады, дополнения, решение задач.

Вопросы, не связанные с основной темой семинарского занятия, как правило, носят прикладной характер, и на занятии рассматриваются в форме общих комментариев преподавателя, краткого рассмотрения конкретных ситуаций. Данные вопросы выделены для самостоятельного изучения, но также подлежат контролю и выносятся на экзамен.

Контроль проводится в выборочной или сплошной форме. Выборочный контроль предполагает устные ответы на вопросы по пройденному материалу и др. формы проверки знаний. Сплошной контроль в рамках дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» осуществляется с помощью рубежного контроля, который осуществляется в форме выполнения ситуационных заданий и ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплиной «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» включает следующие формы:

1. подготовка к семинарским занятиям;
2. выполнения индивидуальных домашних заданий;
3. поиск, подбор и обзор литературных источников по заданной тематике;
4. аналитический (критический) обзор научных публикаций;
5. презентация результатов исследования;
6. 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.

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, практические 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:

1. обработка лекционного материала;
2. подготовка к семинарским занятиям;

3. самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
4. изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
5. поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
6. обобщение и анализ фактических данных;
7. выполнение самостоятельных научных исследований;
8. подготовка докладов, презентаций;
9. выполнение индивидуальных заданий;
10. подготовка к контролю знаний раздела учебной дисциплины;
11. подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

1. индивидуальные консультации и собеседования;
2. заслушивание докладов и презентаций;
3. контроль знаний раздела учебной дисциплины.

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 студенты выполняют самостоятельно на основе изучения специальной литературы.