

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 11.12.2024 01:32:31  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

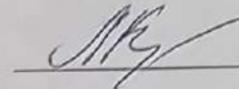
Кафедра

Государственной службы и управления

Теории управления и государственного  
администрирования

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор



Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

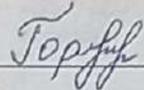
Б1.В.04

"Служебные коммуникации в государственном и  
муниципальном управлении"

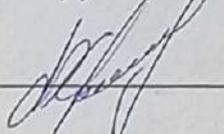
Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
Профиль "Государственная и муниципальная служба"

Квалификация	<i>МАГИСТР</i>
Форма обучения	<i>заочная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Составитель(и):  
канд. экон. наук, доцент

  
Горячева Е.А.

Рецензент(ы):  
канд. экон. наук, доцент

  
Хасанова Е.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" разработана в соответствии с: Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1000) Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Государственная и муниципальная служба", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 11.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования  
Протокол от 18.04.2023 № 13

Заведующий кафедрой:  
канд экон.наук, доцент, Хасанова Е.В.

  
(подпись)

---

---

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

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

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

Зав. кафедрой канд экон наук доцент Хасанова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

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

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

Зав. кафедрой канд экон.наук, доцент, Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_

Зав. кафедрой канд экон наук доцент Хасанова Е. В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_

Зав. кафедрой канд экон.наук, доцент, Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
формирование у студентов системы компетенций в области служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• формирование представлений о структуре и отдельных подсистемах системы служебных коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;</li> <li>• формирование представлений о внутренних и внешних служебных коммуникациях в органах государственного и муниципального управления;</li> <li>• освоение социокоммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления;</li> <li>• освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.</li> </ul>	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
1.3.1. Дисциплина "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:	
Кадровая политика и кадровый аудит	
1.3.2. Дисциплина "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" выступает опорой для следующих элементов:	
Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
УК-4.3: Способен применять современные коммуникативные технологии для совершенствования государственного и муниципального управления	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
<b>Уровень 2</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 3</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.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.
<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, посредник, эксперт в процессе разрешения
<b>Уровень 3</b>	использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения

Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования
<b>Уровень 2</b>	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.

#### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-5.2: Способен применять современные методы анализа информации, методiku ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в профессиональной сфере, оценивать альтернативные точки зрения, осуществлять взаимодействие органов государственного и муниципального управления с внешней средой.*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	структуру и 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; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов
<b>Уровень 3</b>	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления

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 в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям
<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 в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования
<b>Уровень 2</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
<b>Уровень 3</b>	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального

	управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

**1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/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 "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" видом промежуточной аттестации является Экзамен

**РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

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

**2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления</b>						
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3Л3. 1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	2	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Ср/	2	11	ПК-5.2	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	2	2	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э3	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	2	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э3	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	2	0	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Сем зан/	2	2	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э3	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК-4.3	Л1.2 Л1.3Л2.3Л3. 1 Э1 Э2	0	

консультация /Конс/	2	2	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э3	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/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3. 1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Лек/	2	0	УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Ср/	2	11	УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	

Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3. 1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Лек/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3. 1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3. 1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Ср/	2	11	ПК-5.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3. 1 Э2 Э3	0	
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в /Сем зан/	2	0	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. /Сем зан/	2	0	ПК-5.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. /Ср/	2	11	ПК-5.2 УК -4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4Л3.1 Э2 Э3	0	

консультация /Конс/	2	2	УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
---------------------	---	---	--------	---------------------------------------	---	--

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>- технологии контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику магистерской программы);</p> <p>- технологии интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи);</p> <p>- технологии электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» и при использовании ресурсов ЭБС);</p> <p>- традиционных образовательных технологий: технология проблемного обучения, технология объяснительно- иллюстративного обучения, технология балльно-рейтингового контроля;</p> <p>- комбинированных технологий: технология дистанционного обучения (с использованием виртуальной обучающей среды MOODL и), технологии мультимедийного обучения.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

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

### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
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

### 4.2. Перечень ресурсов

#### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Киселев, А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении : монография / А.Г. Киселёв, П.Н. Киричёк. — 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. Полошкевич, В. Ю. Митусова. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. –296 с. <a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a> ISBN 978-5-9624-1808-7	<a href="https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465">https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1808-7.2020.1-465</a>
Э3	Добролюбова, Е. И., Южаков, В. Н., Ефремов, А. А., Ключкова, Е. Н., Талапина, Э. В., Старцев, Я. Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам / Е. И. Добролюбова, В. Н. Южаков, А. А. Ефремов, Е. Н. Ключкова, Э. В. Талапина, Я. Ю. Старцев.— М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.— 114 с.— (Научные доклады: государственное управление).	<a href="https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf">https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2019/01/TSifrovoe-budushchee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.pdf</a>

### 4.3. Перечень программного обеспечения

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

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

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

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>  
 Электронно-библиотечная система ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» -  
<https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>  
 Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks  
<https://www.iprbookshop.ru>  
 Договор № 69/У от 21.10.2021

#### **4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №410 учебный корпус №6.  
 - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (26), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

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

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

### **РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **5.1. Контрольные вопросы и задания**

Вопросы для опроса по теме 1.1:

Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления

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

Вопросы для опроса по теме 1.2:

Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

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

Вопросы для опроса по теме 1.3:

Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

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

Вопросы для опроса по теме 2.1:

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

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

Вопросы для опроса по теме 2.2:

Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

1. Роль психологического воздействия в деловых коммуникациях.
2. Типология стратегий психологического воздействия на человека.
3. Тактики психологического воздействия.
4. Факторы эффективности коммуникативного взаимодействия и взаимовлияние в организации
5. Требования, предъявляемые к организации коммуникативного пространства.
6. Факторы определяющие эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.

7. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.

Вопросы для опроса по теме 2.3.

Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

1. Факторы формирования имиджа менеджера?

2. Тест Люшера и формирования позитивного имиджа менеджера.

3. Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации.

4. Управление имиджем сотрудников.

Вопросы для опроса по теме 2.4.

Невербальные деловые коммуникации

1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы.

2. Пространство делового общения.

3. Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус государственного служащего.

4. Принципы визуальных коммуникаций.

Вопросы для опроса по теме 2.5.

Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать

1. «Техника» устного делового общения.

2. Речевой этикет.

3. Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации;

4. Проблемные и информационные беседы в организациях;

5. Процесс служебного телефонного разговора.

6. Стратегии деловых переговоров.

Вопросы для опроса по теме 2.6.

Искусство публичного выступления

1. Требования к структуре доклада.

2. Факторы эффективности доклад

3. Методики преодоления страха перед аудиторией

4. Визуальная составляющая доклада. доклада?

5. Методы поддержания «здорового» контакта с аудиторией во время обсуждения доклада.

Вопросы для опроса по теме 2.7.

Искусство публичного выступления

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

1. Виды, преимущества и недостатки и область применения совещаний

2. Механизмы создания доброжелательной атмосферы для общения в организации и принятия решений.

4. Факторы организованности совещания.

5. Особенности техники проведения собраний и совещаний?

6. Подготовка менеджера к интервью.

Вопросы для опроса по теме 2.8.

Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка

1. Особые функции делового письма;

2. Необходимость письменных коммуникаций в организации;

## 5.2. Темы письменных работ

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ,

СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тематика рефератов по теме 1.1:

1. Институты политического опосредования;

2. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.

Тематика рефератов по теме 1.2:

1. Организационные системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;

2. Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти.

Тематика рефератов по теме 1.3:

1. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;

2. Сетевые коммуникации органов государственной власти

Тематика рефератов по теме 2.1:

1. Модель профессиональных компетенций государственных служащих как инструмент работы с населением;

2. Системы оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих на основе выделения их компетенций и профессиональных качеств

Тематика рефератов по теме 2.2.:

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

Тематика рефератов по теме 2.3.:

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

Тематика рефератов по теме 2.4.:

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

Тематика рефератов по теме 2.5.:

1. Типология слушания;
2. Стратегии деловых переговоров.

Тематика рефератов по теме 2.6.:

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

Тематика рефератов по теме 2.7.:

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

Тематика рефератов по теме 2.8.:

1. Цели и задачи создания письменного стиля компании;

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 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

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

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

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

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

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

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

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

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

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение самостоятельных научных исследований;
- подготовка аналитических записок, докладов, рефератов, презентаций, электронных словарей, тематических кроссвордов;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

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

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

подготовка к семинарским занятиям предусматривает:

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

При подготовке к семинарским занятиям обучающийся обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет терминологический словарь. Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

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

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

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

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

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

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

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

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления  
Кафедра теории управления и государственного администрирования**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю) «Служебные коммуникации в государственном и  
муниципальном управлении»

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственная и муниципальная служба
Квалификация	магистр
Форма обучения	заочная

Донецк  
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки код 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Государственная и муниципальная служба») заочной формы обучения.

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, канд. экон. наук, Е.А. Горячева

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры

теории управления и государственного  
администрирования

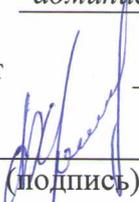
Протокол заседания кафедры от

18.04.2023

№ 13

дата

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Е.В. Хасанова

(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине (модулю) «Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

**1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)**

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)  
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	
Направление подготовки	38.04.04
Профиль/магистерская программа	Государственная и муниципальная служба
Количество разделов учебной дисциплины	2
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовой части Б1.В.04
Формы контроля	
Показатели	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	№ 2
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	144
<b>Аудиторная работа:</b>	
Лекционные занятия	4
Практические занятия	
Семинарские занятия	6
<b>Самостоятельная работа</b>	121
<b>Контроль</b>	9
<b>Консультации</b>	4
в т.ч. аудиторных	4
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен

**1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индекс элемента	Элементы компетенции
<i>УК-4.3: Способен применять современные коммуникативные технологии для совершенствования государственного и муниципального управления</i>			
УК-4.3	<i>Способен применять современные коммуникативные технологии для совершенствования государственного и муниципального управления</i>	<b>Знать:</b>	
		УК-4.3 3-1	принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
		УК-4.3 3-2	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.
		УК-4.3 3-3	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>	
		УК-4.3 У-1	проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.

		УК-4.3 У-2	<p>применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления;</p> <p>проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>
		УК-4.3 У-3	<p>использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям;</p> <p>применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления;</p> <p>проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>
		<b>Владеть:</b>	
		УК-4.3 В-1	<p>навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования</p>
		УК-4.3 В-2	<p>навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования;</p> <p>социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.</p>
		УК-4.3 В-3	<p>навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования;</p> <p>социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.</p>
<p><i>ПК-5.2: Способен применять современные методы анализа информации, методику ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в профессиональной сфере, оценивать альтернативные точки зрения, осуществлять взаимодействие органов государственного и муниципального управления с внешней средой.</i></p>			

ПК-5.2	<p><i>Способен применять современные методы анализа информации, методику ее оценки, принципы критической оценки информации, передовой опыт конструктивных решений в профессиональной сфере, оценивать альтернативные точки зрения, осуществлять взаимодействие органов государственного и муниципального управления с внешней средой.</i></p>	<b>Знать:</b>	
		ПК-5.2 З-1	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;
		ПК-5.2 З-2	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов.
		ПК-5.2 З-3	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих, цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций, принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления
		<b>Уметь:</b>	
		ПК-5.2 У-1	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию), произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.
		ПК-5.2 У-2	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию), произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.

ПК-5.2 У-3	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию), произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия в работе с персоналом, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления
<b>Владеть:</b>	
ПК-5.2 В-1	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования
ПК-5.2 В-2	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления
ПК-5.2 В-3	навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления и оценивать эффективность их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

Контролируемые разделы дисциплины	Номер семестра	Коды компетенций	Наименование оценочного средства
1	2		
<b>Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления</b>			
Тема 1.1. Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия, контроль знаний по первому разделу.
<b>Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих</b>			
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	2	УК-4.3 ПК-5.2	. Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос,

Контролируемые разделы дисциплины	Номер семестра	Коды компетенций	Наименование оценочного средства
1	2		дискуссия,
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.6 Искусство публичного выступления	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.7. Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации.	2	УК-4.3 ПК-5.2	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия, контроль знаний по второму разделу

### 1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы	ЕCTS	
1	2	3	5	6	7
Знает	своеобразие управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; структуру и содержание	Отлично	90-100	A	теоретическое содержание дисциплины освоено

1	2	3	5	6	7
	<p>коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни 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.</p>				<p>полностью, без пробелов; необходимые практические навыки освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному</p>
Умеет	<p>использовать средства психологического воздействия в работе с персоналом; противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; выработать навыки и умения эффективного общения (читать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры; выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>				
Владеет	<p>социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе</p>				

1	2	3	5	6	7
	<p>государственного и муниципального управления; навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального; коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.</p>				
<p>Знает</p>	<p>своеобразие управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни 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.</p>	<p>Хорошо</p>	<p>75-89</p>	<p>В/С</p>	<p>теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками</p>

<p>Умеет</p>	<p>использовать средства психологического воздействия в работе с персоналом; противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; выработать навыки и умения эффективного общения (читать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры; выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>				
	<p>социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального; коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.</p>				

Владеет	<p>своеобразие управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни 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.</p>				
Знает	<p>своеобразие управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной</p>	Удовлетворительно	60-74	E/D	<p>теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой</p>

1	2	3	5	6	7
	<p>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.</p>				<p>дисциплины учебных заданий выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки</p>
<p>Умеет</p>	<p>использовать средства психологического воздействия в работе с персоналом; противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; выработать навыки и умения эффективного общения (читать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры; выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>				
<p>Владеет</p>	<p>социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального; коммуникативными технологиями в сфере государственного и муниципального управления.</p>				
<p>Знает</p>	<p>своеобразие управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; структуру и содержание</p>	<p>Неудовлетворительно</p>	<p>0-59</p>	<p>F/Fx</p>	<p>теоретическое содержание дисциплины не освоено</p>

1	2	3	5	6	7
	<p>коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни 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.</p>				<p>полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному</p>
Умеет	<p>использовать средства психологического воздействия в работе с персоналом; противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; выработать навыки и умения эффективного общения (читать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры; выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.</p>				

1	2	3	5	6	7
Владеет	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального; коммуникативными технологии в сфере государственного и муниципального управления.				

**РАЗДЕЛ 2.  
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Наименование Раздела/Темы	Вид задания					КЗР	Р
	ЛЗ	ПЗ / СЗ		Всего за тему			
		УО	Д				
Р.1.Т.1.1	1	5	0	6	10	10	
Р.1.Т.1.2	1	5	5	6			
Р.1.Т.1.3	1	5	5	6			
Р.2.Т.2.1	0	0	5	6	10		
Р.2.Т.2.2	0	0	5	6			
Р.2.Т.2.3	1	0	5	5			
Р.2.Т.2.4	1	0	5	6			
Р.2.Т.2.5	0	0	5	6			
Р.2.Т.2.6	0	0	5	11			
Р.2.Т.2.7	0	0	5	6			
Р.2.Т.2.8	0	0	5	6			
<b>Итого: 1006</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

Д – дискуссии/дебаты;

ПЗ – практическое занятие;  
СЗ – семинарское занятие;  
КЗР – контроль знаний по Разделу;  
Р – реферат.

## **2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля**

### **2.1.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся очной и заочной форм обучения на семинарских занятиях**

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание (не

одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**5 баллов (отлично)** ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

2) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**4 балла (хорошо)** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла (удовлетворительно) – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

2 балла (неудовлетворительно) – ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
<b>Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления</b>	
<p>Тема 1.1. Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления</p>	<p>Коммуникативная подсистема. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления. Система взаимодействия власти и гражданского общества. Институты политического опосредования. Коммуникационные механизмы. Методы влияния общества на государство. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.</p> <p>Политические решения. Административные решения. Информационно-коммуникационная модель разработки решения. Контроль управленческих решений. Проблемы в информационном обеспечении государственного и муниципального управления.</p> <p>Структура государственной системы статистики. Проблемы функционирования государственной системы статистики.</p>
<p>Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления</p>	<p>Схема управления деятельностью : «Управление деятельностью – управление смыслами – управление коммуникациями». Типология информационных потоков. Принципы управления коммуникациями.</p> <p>Аспекты управления формальными коммуникациями. Состав регламентов управленческого труда в организациях.</p>

	<p>Анализ и проектирование информационных потоков. Регуляция информационных потоков в органах власти и организация коммуникаций для решения текущих задач.</p> <p>Анализ неформальных коммуникаций в организации. Регуляция неформальных коммуникаций в организациях.</p> <p>Административные технологии управления неформальными коммуникациями.</p>
<p>Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления</p>	<p>Принципы сервисного управления. Муниципальные услуги. Анализ внешней среды органов государственного управления и местного самоуправления. Классификация отношений органа власти во внешней среде. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления</p>
<p><b>Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих</b></p>	
<p>Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования</p>	<p>Факторы определяющие служебные коммуникации государственного и муниципального служащего в административной организации. Коммуникационная культура. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса. И нравственно этические компетенции. Нормы лояльности и компетенции публичного взаимодействия. Культура речи и речевые компетенции. Компетенции «слушания». Компетенции работы с посетителями. Компетенции публичного выступления. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.</p>
<p>Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях</p>	<p>Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.</p> <p>Личностные и ситуативные факторы влияния.</p> <p>Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.</p> <p>Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию.</p> <p>Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.</p>

	Трансакционный анализ Эрика Берна.
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	<p>Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.</p> <p>Типология Макса Люшера. Типа поведения: красный, синий, зеленый, желтый.</p> <p>Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.</p> <p>Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.</p>
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	<p>Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе. Факторы оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение. Визуальная поддержка устного выступления.</p>
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	<p>Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереклексивное слушание. Реклексивное слушание.</p>
Тема 2.6 Искусство публичного выступления	<p>Доклад, как один из главных видов публичного выступления. Элементы и этапы процесса доклада.</p> <p>Препятствия уменьшающие качество доклада. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.</p>
2.7 Совещания и заседания как одни из основных форм служебных коммуникаций в организации	<p>Принципы проведения эффективных совещаний. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения. Собрание как форма коллективного общения. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.</p>

<p>Тема 2.8. Письменные служебные коммуникации. Деловая переписка</p>	<p>Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения. Советы при написании делового письма. Обязательные реквизиты писем. Общепринятые правила деловой переписки. Требования этикета деловой переписки. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.</p>
-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.2 Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).

Максимальное количество баллов	Критерии
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полное раскрытие темы;</li> <li>- указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы;</li> <li>- правильная формулировка понятий и категорий;</li> <li>- самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме;</li> <li>- использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаточно полное раскрытие темы;</li> <li>- несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения;</li> <li>- репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений</li> <li>- недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отражение лишь общего направления темы;</li> <li>- наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.;</li> <li>- неспособность осветить современное состояние проблемы</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание темы не раскрыто;</li> <li>- большое количество существенных ошибок;</li> <li>- отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.</li> </ul>

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИСКУССИИ, ДИСПУТОВ, ДЕБАТОВ**

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

1. Чем обусловлена необходимость совершенствования коммуникаций между обществом и властью?
2. В чем отличие политических и административных решений?
3. В чем заключается необходимость совершенствования системы государственной статистики?

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

1. Что предполагает анализ модели управления коммуникациями в организации?
2. На какие принципы должно опираться управление коммуникациями по мнению Ч.Барнарда?
3. Какой из информационных каналов выполняет функцию установления обратной связи?
4. Какие действия предполагаются для анализа и проектирования информационных потоков в органах государственного и муниципального управления?
5. Охарактеризуйте Вам известные способы регуляции коммуникаций в организации.
6. Каким образом осуществляется организация внешнего и внутреннего консультирования в органах государственной власти?
7. Опишите функции социометрического анализа.
8. Каким образом возможно использование неформальных коммуникаций и процессов самоорганизации для повышения эффективности деятельности органов власти?

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

1. Охарактеризуйте принципы сервисного управления.
2. Опишите методы анализа внешней среды органов государственного управления и местного самоуправления.
3. Классификация коммуникационных связей органа власти во внешней среде.
4. Где появились первые в истории государственного и муниципального управления PR отделы?
5. Какие проявления имеет проблема низкой эффективности обратной связи в органах власти?
6. В чем суть проблем формализма во взаимодействии с общественностью?

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?

4. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.

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

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?

2. Речевой этикет соответствует национально-культурным традициям общества или отдельного социума?

3. В связи с чем сферы межличностных отношений, общения, коммуникации принадлежат к фундаментальным измерениям человеческого мира?

4. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?

5. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?

6. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон»?

### ***Тема 2.6 Искусство публичного выступления***

1. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?

2. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?

3. Предоставьте методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?

4. От чего зависит частота жестикულიции в процессе доклада?

5. Охарактеризуйте методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

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

1. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?

2. Охарактеризуйте приемы, которые может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений.

3. Что нужно делать в первую очередь чтобы обеспечить организованность совещания?

4. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?

5. Что нужно осознавать менеджеру перед тем как отвечать на вопросы журналиста?

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

1. Особые функции делового письма.

2. Необходимость письменных коммуникаций в организации.

3. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?

4. Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.

### 2.1.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся очной/заочной 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.

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>
10	75-100
8	51-75
6	25-50
0	менее 25

### 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) невмешательство 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.

#### 2.1.4 Рекомендации по оцениванию рефератов обучающихся очной/заочной формы обучения

Оценивание результатов написания реферата осуществляется в соответствии со следующими критериями:

Баллы	Критерии
10	Обучающийся выразил своё мнение по выбранной теме, аргументировал ее. Точно выделил объект, предмет исследования, определил проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно обосновать свою точку зрения. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы нет; оформлена работа в соответствии с требованиями методических рекомендаций.
8	Обучающийся раскрыл актуальность и степень сущности проблемы которые соответствуют плану (содержанию) выбранной теме. выделил объект, предмет исследования, определил проблему содержание и составляющие. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены

	отдельные ошибки в оформлении работы.
5	Обучающийся провел в некоторой степени самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Используются основные источники (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.) по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок связанных с пониманием проблемы. Работа оформлена не в соответствии с требованиями методических рекомендаций.
0	Работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Отсутствует наличие авторской позиции, самостоятельность суждений: новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы. Работа оформлена с нарушением требований методических рекомендаций.

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

### Тематика докладов по теме 1.1:

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

### Тематика докладов 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.

### Тематика докладов по теме 1.3:

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

### Тематика докладов по теме 2.1:

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

### Тематика докладов по теме 2.2.:

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

Тематика докладов по теме 2.3.:

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

Тематика докладов по теме 2.4.:

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

Тематика докладов по теме 2.5.:

1. Типология слушания;
2. Стратегии деловых переговоров.

Тематика докладов по теме 2.6.:

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

Тематика докладов по теме 2.7.:

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

Тематика докладов по теме 2.8.:

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

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)**

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
1	2	3
<b>Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления</b>		
1.	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	УК-4.3 ПК-5.2

1	2	3
	муниципального управления.	
2.	<p>1. Система коммуникаций в организации:</p> <p>2. Формальные коммуникации в органах власти: построение и регуляция;</p> <p>3. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
3.	<p>1. Роль и место внешних коммуникаций органов государственной власти в современных концепциях государственного управления;</p> <p>2. Внешняя среда органов государственного и муниципального управления;</p> <p>3. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
<b>Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих</b>		
4.	<p>1. Специфика эффективной служебной коммуникации государственного и муниципального служащего.</p> <p>2. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
5.	<p>1. Роль психологического воздействия в деловых коммуникациях.</p> <p>2. Типология стратегий психологического воздействия на человека.</p> <p>3. Тактики психологического воздействия.</p> <p>4. Факторы эффективности коммуникативного взаимодействия и взаимовлияние в организации</p> <p>5. <u>Требования</u>, предъявляемые к организации коммуникативного пространства.</p> <p>6. Факторы определяющие эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.</p> <p>7. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.</p> <p>Факторы формирования имиджа</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>

1	2	3
	<p>менеджера?</p> <p>8.Тест Люшера и формировании позитивного имиджа менеджера.</p> <p>9.Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации.</p> <p>10.Управление имиджом сотрудников.</p>	
6.	<p>1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы.</p> <p>2. Пространство делового общения.</p> <p>3.Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус государственного служащего.</p> <p>4.Принципы визуальных коммуникаций.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
7.	<p>1. «Техника» устного делового общения.</p> <p>2. Речевой этикет.</p> <p>3.Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации;</p> <p>4. Проблемные и информационные беседы в организациях;</p> <p>5. Процесс служебного телефонного разговора.</p> <p>6. Стратегии деловых переговоров.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
8.	<p>1. Требования к структуре доклада.</p> <p>2. Факторы эффективности доклад</p> <p>3. Методики преодоления страха перед аудиторией</p> <p>4. Визуальная составляющая доклада.доклада?</p> <p>5. Методы поддержания «здорового» контакта с аудиторией во время обсуждения доклада.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
9.	<p>1. Виды, преимущества и недостатки и область применения совещаний</p> <p>2. Механизмы создания доброжелательной атмосферы для общения в организации и принятия решений.</p> <p>4. Факторы организованности совещания.</p> <p>5. Особенности техники проведения собраний и совещаний?</p> <p>6.Подготовка менеджера к интервью.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>
10.	<p>1. Особые функции делового письма;</p> <p>2. Необходимость письменных коммуникаций в организации;</p> <p>3.Барьеры в письменных коммуникациях;</p> <p>4.Традиционные и современные способы письменных коммуникаций.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>ПК-5.2</p>

## ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Особенности формирования коммуникативной компетенции государственных и муниципальных служащих в трудах отечественных авторов.
2. Подходы к диагностике коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих.
3. Принципы формирования коммуникативной компетенции муниципальных служащих.
4. Анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих как условия эффективной профессиональной деятельности
5. Негативное информационно-психологическое воздействие: источники, формы и способы
6. Информационная неопределенность как механизм психологического воздействия
7. Эмоциогенная речь и ее жанры в служебных коммуникациях.
8. Воздействие эмоциональной экспрессивности речи на распознавание искренности–неискренности говорящего.
9. Пропагандистское воздействие в государственном управлении.
10. Манипулирование внутренним миром личности: духовно-нравственный аспект.
11. Функции коммуникации в системе государственного управления. Коммуникативные барьеры.
12. Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
13. Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
14. Современные тенденции развития внутренних коммуникаций в органах государственной власти.
15. Роль внутриорганизационных коммуникаций в системе управления.
16. Сетевые коммуникации органов государственной власти.
17. Подходы к анализу системы внутренних коммуникаций в органах муниципального управления.
18. Практические аспекты осуществления служебных коммуникаций в сфере государственного управления.
19. Коммуникативные технологии в управленческой практике.
20. Подходы к формированию управлений по связям с общественностью в органах государственного и муниципального управления.
21. Гласность как основа функционирования органов власти
22. Принципы работы с обращениями граждан в органы муниципального управления.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

**Направление подготовки** 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

**Профиль** «Государственная и муниципальная служба»

**Кафедра** Теории управления и государственного администрирования

**Учебная дисциплина** Служебные коммуникации в государственном и муниципальном управлении

**Курс** 1 **Семестр** 2 **Форма обучения** заочная

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

**Задание 1. Сущность государственного управления**

**Задание 2. Развитие теории государственного управления в Великобритании**

**Задание 3. Критерии и показатели эффективности государственного управления**

*Экзаменатор:* \_\_\_\_\_ Е.А.Горячева

Утверждено на заседании кафедры 09.03.2023г. (протокол № 11 от «09» марта 2023г.)

*Зав.кафедрой:* \_\_\_\_\_ Е.В. Хасанова