



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая кафедрой
государственного и муниципального управления

_____ Хамидулин В.С. _____

_____ Володарская Е.П. _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

« _____ » _____ 20 _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Профили подготовки: «Муниципальное управление», «Государственная и муниципальная служба»

Форма подготовки очная/заочная

курс 4 семестр 8/ 5 курс

лекции 22/12 час.

практические занятия 22/12 час.

лабораторные работы _____ - _____ час.

в том числе с использованием МАО лек. _____ /пр. _____ /лаб. _____ час.

всего часов аудиторной нагрузки 44/22 час.

в том числе с использованием МАО _____ час.

самостоятельная работа 100/120 _____ час.

в том числе на подготовку к зачету 0/4 час.

контрольные работы (количество)

курсовая работа / курсовой проект _____ - _____ семестр

зачет _____ 8 _____ семестр/5 курс

экзамен _____ - _____ семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления, протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

Заведующий кафедрой канд. истор. наук, проф. Володарская Е.П.

Составитель (ли): канд. социол. наук, доцент Григорец Ф.И.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Bachelor's degree in 38.03.04 "State and municipal management".

Study profile: "Municipal management", "State and municipal service".

Course title: "Theory and practice of state communications"

Basic (variable) part of Block 1, 4credits

Instructor: Faniya I. Grigorets Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor

At the beginning of the course a student should be able to: the ability to self-improvement and self-development in the professional sphere, to improve the general cultural level;

- readiness to integrate into the scientific, educational, economic, political and cultural space of Russia and the APR.

Learning outcomes:

- ability to conduct business communication and public speaking, negotiate, meet, conduct business correspondence and maintain electronic communications;

- mastering the skills of using the basic theories of motivation, leadership and power for solving strategic and operational management tasks, and also for organizing group work on the basis of knowledge of the processes of group dynamics and the principles of team building, the ability to audit human resources and carry out diagnostics of organizational culture;

- the ability to take initiative and make responsible decisions, aware of the responsibility for the results of their professional activities;

- the ability to use modern methods and technologies (including information) in professional activities;

- ability to self-organization and self-education;

- ability to use regulatory documents in their professional activities, willingness to comply with current legislation and the requirements of regulatory documents.

Course description:

1. The conceptual aspect and the process of communication in management: the concept of communication and the main paradigms of its study; business communications as a means of realization of management functions; communication as an organization management function; communicative competence of public servants; the specifics of business communication in government.

2. Socio-psychological characteristics of the perception and understanding of a business partner: verbal and non-verbal communication; perception of perception and understanding of the opponent; the main mechanisms of knowledge of another person in the process of communication; predicting the behavior of an interaction partner; signs of attention in communication.

3. Forms of business communication: business conversation; features of a telephone conversation. Rules for conducting a business conversation; business negotiations; business meeting and business meeting; features of the meeting and business meeting in the state and municipal government; public speaking as a form of business communication; public relations in government; The main directions of public relations interaction in government and municipal government.

4. Barriers to business communication: external barriers and internal barriers; conflict in business communication; methods and strategies of conflict management; manipulation of communication; mechanism of manipulative technologies; stress and crisis in business communication; algorithm of communicative interaction in a crisis situation.

5. International business communication: intercultural communication; Features of inter-ethnic communication; features of business international communication.

Main course literature:

1. Korotkiy, S. V. Delovyye kommunikatsii [Elektronnyy resurs] : uchebnoye posobiye / S. V. Korotkiy. — Elektron. tekstovyye dannyye. — Saratov :

Vuzovskoye obrazovaniye, 2019. — 90 c. — 978-5-4487-0472-7. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2. Samoylov, V. D. Gosudarstvennoye upravleniye. Teoriya, mekhanizmy, pravovyye osnovy [Elektronnyy resurs] : uchebnyy dlya studentov vuzov, obuchayushchikhsya po spetsial'nosti «Gosudarstvennoye i munitsipal'noye upravleniye» / V. D. Samoylov. — Elektron. tekstovyye dannyye. — M. : YUNITI-DANA, 2017. — 311 c. — 978-5-238-02432-5. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/81620.html>

3. Gorb, V. G. Prinyatiye i ispolneniye gosudarstvennykh i munitsipal'nykh resheniy [Elektronnyy resurs] : uchebnoye posobiye / V. G. Gorb. — Elektron. tekstovyye dannyye. — Yekaterinburg : Ural'skiy institut upravleniya RANKhiGS, 2017. — 240 c. — 978-5-8056-0377-9. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/72346.html>

4. Goryachiy, S. A. Gosudarstvennoye i munitsipal'noye upravleniye [Elektronnyy resurs] : uchebno-metodicheskoye posobiye / S. A. Goryachiy. — Elektron. tekstovyye dannyye. — SPb. : Universitet ITMO, Institut kholoda i biotekhnologiy, 2014. — 44 c. — 2227-8397. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/66433.html>

5. Berezhkova, N. F. Pravovoye regulirovaniye gosudarstvennoy sluzhby v Rossii. Eticheskiye normy i prisyaga [Elektronnyy resurs] : monografiya / N. F. Berezhkova. — Elektron. tekstovyye dannyye. — M. : YUNITI-DANA, 2017. — 583 c. — 978-5-238-02668-8. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/81533.html>

6. Volkova, V. V. Gosudarstvennaya sluzhba [Elektronnyy resurs] : uchebnoye posobiye dlya studentov vuzov, obuchayushchikhsya po spetsial'nostyam «Gosudarstvennoye i munitsipal'noye upravleniye» i «Yurisprudentsiya» / V. V. Volkova, A. A. Sapfirova. — Elektron. tekstovyye dannyye. — M. : YUNITI-DANA, 2017. — 207 c. — 978-5-238-01741-9. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/81755.html>

7. Kuznetsova, Ye. V. Delovyye kommunikatsii [Elektronnyy resurs] : uchebno-metodicheskoye posobiye / Ye. V. Kuznetsova. — Elektron. tekstovyye dannyye. — Saratov : Vuzovskoye obrazovaniye, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Form of final control: *pass.*

**Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Деловые коммуникации в государственном и муниципальном
управлении»**

Учебный курс «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профилей «Государственная и муниципальная служба» и «Муниципальное управление», очной/заочной формы обучения.

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» включена в состав вариативной части.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (22/12 часов), практические занятия (22/12 часов), самостоятельная работа (100/120 часов), в том числе контроль (0/4 часа). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 8 семестре/на 5 курсе. Форма контроля по дисциплине: зачет.

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Русский язык и культура речи», «Государственная и муниципальная служба», «Теория государственного и муниципального управления», «Конституционная стратегия Российской Федерации», «Система муниципального управления», «Система государственного управления» и позволяет подготовить студентов к самостоятельной, аналитической, проектной и исследовательской деятельности при написании выпускной квалификационной работы.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения; коммуникативная компетенция государственных и муниципальных служащих; перцепция восприятия и понимания оппонента; основными механизмами познания другого человека в процессе общения; прогнозирование поведения партнера по взаимодействию; публичное выступление как форма деловой коммуникации; барьеры деловой коммуникации; механизм манипулятивных технологий; алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации; международная деловая коммуникация.

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является получение студентами систематизированных знаний в сфере коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, умения организации и проведения различных форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- овладение обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развитию навыков коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- ознакомление с особенностями теории и практики коммуникацией в сфере государственного и муниципального управления;
- способствование формированию коммуникативной компетентности в государственном и муниципальном менеджменте.

Для успешного изучения дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР;
- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;
- способность к самоорганизации и самообразованию.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-10 владение способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Знает	структуру, условия реализации процессов делового общения; психологические закономерности восприятия партнера по общению, стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания; вычленять структуры и раскрывать принципы и технологии этикета деловых отношений в процессе переговорного пространства
	Умеет	выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих.
	Владеет	навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения, в том числе в отношении других лиц.
ПК-16 умение осуществлять технологическое	Знает	основные административные процессы и принципы их регламентации
	Умеет	ставить цели и формулировать задачи, связанные с

обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)		реализацией профессиональных функций; использовать в своей профессиональной деятельности административные регламенты; осуществлять действия (административные процедуры), обеспечивающие предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	Владеет	методами планирования служебной карьеры; способами определения должностных обязанностей по категориям и группам должностей государственной гражданской и муниципальной службы; приемами формирования административных стандартов и регламентов деятельности.
ПК-18 участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности	Знает	основы проектирования организационных действий; принципы целеполагания, виды и методы планирования и проектирования организационных действий.
	Умеет	определять приоритеты в профессиональной деятельности; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; организовывать командное взаимодействие для решения профессиональных задач и работать в команде.
	Владеет	навыком разработки проектной документации, профессиональной терминологией в области трудовых отношений; методами оценки результатов проектной деятельности в сфере управления трудовыми ресурсами и миграционными процессами; современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение людей, навыками деловых коммуникаций

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I: Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности (4/4 часов).

Тема 1: Понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения (1/1 час).

Цели, задачи и предмет дисциплины. Основные понятия: коммуникация, деловая коммуникация. Особенности коммуникационного процесса и его этапы.

Тема 2: Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций (1/1 час).

Роль деловой коммуникации в управлении организацией. Коммуникация как функция управления организацией. Цели и задачи управленческой коммуникации.

Тема 3: Коммуникативная компетенция государственных и муниципальных служащих (2/2 часа).

Специфика деловой коммуникации в государственных и муниципальных органах власти. Коммуникативная компетенция как важная составляющая профессиональной подготовки государственных и муниципальных служащих. Основные задачи в процессе формирования коммуникативной компетенции. Культура делового общения государственных и муниципальных служащих.

Раздел II: Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера (4/2 часа).

Тема 1: Вербальная и невербальная коммуникация (2/1 часа).

Основные речевые стратегии. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Умение слушать. Особенности невербального общения.

Тема 2: Перцепция восприятия и понимания оппонента (2/1 часа).

Сущность социальной перцепции. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения. Познание и понимание людьми друг друга. Познание самого себя в процессе общения. Прогнозирование поведения партнера по взаимодействию. Принципы формирования первого впечатления. Знаки внимания в общении.

Раздел III: Формы деловой коммуникации (6/6 часов).

Тема 1: Деловая беседа. Структура деловой беседы (1/1 час).

Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Правила ведения делового разговора.

Тема 2: Деловые переговоры (1/1 час).

Типы переговоров. Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Тема 3: Деловое собрание и деловое совещание (1/1 час).

Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Подготовка собрания. Особенности проведения собрания и делового совещания в государственном и муниципальном управлении.

Тема 4: Публичное выступление как форма деловой коммуникации (1/1 час).

Этапы подготовки к выступлению. Модель текста выступления. Характерные особенности политических речей.

Тема 5: Связь с общественностью в органах государственной и муниципальной власти (2/2 часа).

Основные направления взаимодействия связи с общественностью в органах государственной власти и муниципального управления. Особенности взаимодействия со СМИ. Информирование общественности с результатами работы и планами органа власти. Изучение общественного мнения.

Раздел IV: Барьеры деловой коммуникации (4/0 часа).

Тема 1: Барьеры внешние и барьеры внутренние (1/0 час).

Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.

Тема 2: Конфликт в деловом общении (1/0 час).

Понятие, структура и типология конфликта в организации. Основные причины конфликтов в деловых коммуникациях. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Тема 3: Манипуляция в общении (1/0 час).

Механизм манипулятивных технологий. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

Тема 4: Стресс и кризис в деловом общении (1/0 час).

Стратегия стрессоустойчивого поведения. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации.

Раздел V: Международная деловая коммуникация (4/0 часа).

Тема 1: Межкультурная коммуникация (2/0 часа).

Межкультурная коммуникация: понятие, виды, особенности. Характерные черты межкультурной коммуникации. Особенности межэтнической коммуникации. Коммуникация между представителями различных демографических групп. Коммуникация между городскими и сельскими жителями. Региональная коммуникация. Характерная черта всех уровней и видов межкультурной коммуникации.

Тема 2: Особенности делового международного общения (2/0 часа).

Особенности делового общения в западноевропейских странах. Американский стереотип. Деловое общение в странах АТР.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Методические указания к практической работе студентов

Целью проведения практических занятий является углубление и закрепление знаний, полученных студентами на лекциях и самостоятельно, обсуждение наиболее сложных вопросов курса, формирование практических навыков в области теории и практики государственных коммуникаций.

Основные задачи практической работы:

- применить полученные теоретические знания на практике;
- проанализировать особенности государственных и муниципальных коммуникаций, их отличие от других видов общения; основные понятия

дисциплины;

- усвоить приемы и способы подготовки и проведения дискуссий, публичного выступления;

- рассмотреть психологические характеристики коммуникативных взаимосвязей, отношений в деловом общении;

- выявить факторы, затрудняющие деловое взаимодействие в процессе общения и способы оптимизации государственных и муниципальных коммуникаций.

В результате изучения практического курса по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» студенты должны приобрести знания, умения и навыки, необходимые для совершенствования собственного коммуникативного поведения в конкретных ситуациях делового взаимодействия в своей профессиональной деятельности.

При подготовке к практическому занятию необходимо внимательно ознакомиться с планом и теоретической частью занятия, основными понятиями, списком литературы, рекомендованной к данному занятию и методическими указаниями. К семинару надо прочесть конспект лекции и подготовить новый конспект, где должны быть записаны: краткие тезисы ответов на вопросы, поставленные в плане занятия; выписки из учебной литературы и первоисточников, необходимые для ответов на вопросы семинарского занятия; надо также из словаря и другой справочной литературы выписать содержание ключевых, для данной темы, понятий; неясные вопросы, проблемы, которые хотелось бы обсудить на семинаре. Затем усвоить смысл категорий и понятий и продумать целостный ответ.

Для самостоятельной работы над сообщениями и докладами следует использовать дополнительную литературу и прежде всего первоисточник.

Готовясь к практической работе, старайтесь выработать и обосновать собственное мнение; связывать теоретические проблемы с практикой социальной и личной жизни, с конкретными профессиональными

интересами.

Практические занятия (22 час.)

Тема 1. Понятийный аспект и процесс коммуникаций в государственной управленческой деятельности.

Занятие 1. Научные подходы к изучению коммуникаций.

1.1. Философско-экзистенциальная парадигма изучения коммуникации

1.2. Теоретические и прикладные модели коммуникации

Вопросы для подготовки к семинару:

1. В чем отличительная особенность прикладной модели Пьера Бурдьё (социологическая)?

2. прикладная модель Петра Ершова (театральная)?

3. Чем интересна философская модель Мишеля Фуко?

4. Проведите сравнительный анализ между психоаналитической моделью Зигмунда Фрейда и Жака Лакана.

5. Чем отличается архетипическая модель Карла Густава Юнга?

6. Что представляют собой модели: Владимира Проппа (фольклорная), Йохана Хейзинги (игровая), Клода Леви-Строса (антропологическая), Жана Бодрийяра (вещественная).

Задание:

1. На примере двух, принадлежащих к разным национальностям, народных сказок проанализируете особенности традиций, типы коммуникаций и поведения этих народов.

2. Найдите рекламу одного продукта, рекламируемого в разных странах, найдите отличительные особенности, согласно традициям этих стран.

Занятие 2. Понимание коммуникаций в различных школах управления.

2.1. Назовите основные принципы построения коммуникаций в «школе научного управления»?

2.2. В чем заключается понимание коммуникаций в «школе человеческих отношений»?

2.3. Определите значение коммуникаций в «школе социальных систем»?

Занятие 3. Коммуникации в организации.

Вопросы для подготовки к семинару:

3.1. Какие коммуникационные потоки в организации бывают?

3.2. Назовите основные коммуникативные навыки руководителя?

3.3. Определите механизмы взаимодействия в профессиональной деятельности для эффективной коммуникации?

Занятие 4. Управление формальными коммуникациями.

Вопросы для подготовки к семинару:

4.1. Какие формальные коммуникационные и информационные потоки бывают в организации? В чем заключается информационное обеспечение формальных коммуникаций?

4.2. Что используется для регуляции коммуникационных потоков и организации коммуникаций для решения текущих задач?

Занятие 5. Управление внешними коммуникациями организации.

Вопросы для подготовки к семинару:

5.1. Происходят ли изменения роли коммуникаций в информационном обществе? Назовите внешние коммуникации организации?

5.2. Какие коммуникации происходят в органах государственной власти.

Задание:

1. Кейс «Рационализация управленческой деятельности за счет коммуникационных потоков» на примере предприятия (компании, учреждении).

1) Описание коммуникационных потоков предприятия (компании, учреждении).

2) Основные проблемы коммуникационных потоков предприятия (компании, учреждении).

3) Задание: Предложите и обоснуйте комплекс управленческих решений по изменению вертикальных и горизонтальных коммуникационных потоков в организации для повышения эффективности управленческой деятельности.

Тема 2. Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера.

Занятие 1. Семинарское занятие «Индивидуальные различия коммуникативной деятельности».

Вопросы для подготовки к семинару:

- 2.1. Каким образом тип темперамента влияет в деловые коммуникации.
- 2.2. Выявите особенностей характера личности в деловых коммуникациях.
- 2.3. В чем состоит специфика возрастных и гендерных особенностей личности.
- 2.4. Каким образом проявляются национальные особенности личности в коммуникациях.

Занятие 2. Семинарское занятие «Индивидуальные различия коммуникативной деятельности».

Содержание работы:

1. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.
2. Выявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.
3. Специфика возрастных и гендерных особенностей личности.
4. Проявление национальных особенностей личности в коммуникациях.
5. Практические упражнения на понимание влияния восприятия на формирование отношений и установок на поведение.

Тема 3. Формы государственных и муниципальных коммуникации.

Занятие 1. Семинарское занятие «Современные формы деловых коммуникаций в управленческой деятельности».

Вопросы для подготовки к семинару:

- 1.1. Проанализируйте информационных потребностей современного общества и технические возможности.
- 1.2. Определите тенденции в развитии коммуникативных технологий.
- 1.3 Раскройте особенности и возможности использования интернета.
- 1.4. Выявите роль интранета во внутренних коммуникациях.

Занятие 2. Основные направления взаимодействия связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти.

2.1 Типологические модели коммуникационного управления. Рассмотрите концепции пропаганды, теории «публик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.

2.2 Проанализируйте проблему взаимоотношений власти и общества древнегреческих философов, идеи которых затем получили свое развитие в трудах Н.Макиавелли, Ж.-Ж.Руссо, Т.Гоббса, Дж.Локка и других мыслителей. Изучите дискуссии по теме теорий массового общества (Г.Лебон, Г.Тард, Х.Ортега-и-Гассет, К.Маннгейм, Г.Блумер и др.).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация

1	Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности	ПК-10 ПК - 18	Знает структуру, условия реализации процессов делового общения; принципы целеполагания	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1-12
			Умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций;	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 -12
			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; профессиональной терминологией в области трудовых отношений	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 12
2	Социально-психологические особенности восприятия и понимания	ПК-10	Знает психологические закономерности	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12 - 20

	делового партнера		восприятия партнера по общению		
			Умеет диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии и с этическими требованиями	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
3	Формы деловой коммуникации	ПК-10	Знает ведения переговоров, собрания; вычленять структуры и раскрывать принципы и технологии этикета деловых отношений в процессе переговорно	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25

			го пространств а		
			Умеет выстраивать служебные отношения в коллективе	Конспект, собеседова ние	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20-25
			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государстве нной и муниципаль ной службы	Собеседова ние, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25
4	Барьеры деловой коммуникации	ПК-10	Знает стратегии поведения в конфликтны х ситуациях	Конспект, собеседова ние.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26 -32
			Умеет применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупцион ного поведения служащих	Конспект, собеседова ние.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32
			Владеет навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственн	Собеседова ние, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32

			ости; навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государстве нной и мunicipальн ой службы		
5	Международная деловая коммуникация	ПК-18	Знает основы проектирова ния организац ионных действий; принципы целеполаган ия, виды и методы планировани я и проектирова ния организац ионных действий.	Конспект, Собеседова ние.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34
			Умеет организовыв ать командное взаимодейст вие для решения профессиона льных задач и работать в команде	Конспект, собеседова ние.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34
			Владеет современны ми технологиям	Собеседова ние, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34

			и эффективног о влияния на индивидуаль ное и групповое поведение людей, навыками деловых коммуникац ий		
--	--	--	---	--	--

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Бережкова, Н. Ф. Правовое регулирование государственной службы в России. Этические нормы и присяга [Электронный ресурс] : монография / Н. Ф. Бережкова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 583 с. — 978-5-238-02668-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81533.html>

2. Волкова, В. В. Государственная служба [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и «Юриспруденция» / В. В. Волкова, А. А. Сапфилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-

ДАНА, 2017. — 207 с. — 978-5-238-01741-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81755.html>

3. Горб, В. Г. Принятие и исполнение государственных и муниципальных решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Горб. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург : Уральский институт управления РАНХиГС, 2017. — 240 с. — 978-5-8056-0377-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72346.html>

4. Горячий, С. А. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С. А. Горячий. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. — 44 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66433.html>

5. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Короткий. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — 978-5-4487-0472-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

6. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

7. Самойлов, В. Д. Государственное управление. Теория, механизмы, правовые основы [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / В. Д. Самойлов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 311 с. — 978-5-238-02432-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81620.html>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров нефилологического профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. Москва : КноРус , 2014. – 424 с. – 3 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725139&theme=FEFU>
2. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан . ч. 1 / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; науч. ред. : В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова. –Москва: Дело, 2012. – 184 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:705990&theme=FEFU>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. Санкт-Петербург: Питер, 2012. – 573 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665641&theme=FEFU>
4. Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учебное пособие для вузов / А. С. Ковальчук. Москва: Дашков и К°, 2013. 299 с. – 3 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:673675&theme=FEFU>
5. Колесникова, Н. Л. Деловое общение: учебное пособие [для учащихся старших классов школ, студентов вузов] / Н. Л. Колесникова. 9-е изд. Москва: Флинта: Наука, 2013. – 151 с. – 2 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:675778&theme=FEFU>
6. Лукичева, Л. И. Менеджмент организации. Теория и практика: учебник для бакалавров / Л. И. Лукичева, Е. В. Егорычева; под ред. Ю. П. Анискина. 2-е изд., стер. Москва: Омега-Л, 2012. – 488 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666303&theme=FEFU>
7. Носкова, Е. В. Управление маркетинговыми коммуникациями: учебное пособие / Е. В. Носкова; Дальневосточный федеральный университет, Школа экономики и менеджмента. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного федерального университета, 2014. – 210 с. – 10 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:742580&theme=FEFU>

8. Овчинникова, И. М. Деловое общение по-английски: резюме, переписка, переговоры : учебное пособие / И. М. Овчинникова, В. А. Лебедева ; под ред. С. С. Хромова. – Москва: Ido Press: Университетская книга, 2014. 301 с. – 3 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:734219&theme=FEFU>

9. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров: для студентов высших учебных заведений: углубленный курс / А. В. Брега и др.; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2012. – 591 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666315&theme=FEFU>

10. Самыгин, С. И. Деловое общение: учебное пособие для вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. 4-е изд., стер. – Москва: КноРус, 2013. – 437 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:790971&theme=FEFU>

11. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах. Практика противодействия / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. 3-е изд., доп. Москва : Альпина Паблишер , 2014. – 149 с. – 3 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:790072&theme=FEFU>

Нормативно-правовые материалы¹

1. Конституция Российской Федерации – Новосибирск: Норматика, 2014 – 32 с.

2. Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

3. Федеральный закон от 13 января 1995 г. N 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации».

4. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

¹ Данный раздел включается при необходимости

5. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
6. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
7. Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. N 2124-I «О средствах массовой информации».
8. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Гумер. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>.
2. Научная библиотека ДВФУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dvfu.ru/web/library>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — полнотекстовая база данных научных периодических изданий.[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.elibrary.ru/>.
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
5. Полнотекстовая библиотека МГПУ.[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://www.mspu.edu.ru/index.php?option=com_wrapper&Itemid=527

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является зачет.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций

Главная задача студента в процессе лекционных занятий - понимание логики изложения материала, внимание к развитию мысли преподавателя. В конспекте следует записывать только главные тезисы излагаемого материала, которые также представлены в электронном виде, с которым студент может ознакомиться самостоятельно. Для более полного понимания предлагаемого теоретического материала необходимо читать рекомендуемую к каждой лекции литературу.

Во время и после проведения лекции в ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия:

1. вести конспектирование учебного материала.
2. обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению.

3. задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
4. желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям, обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что зачитывается как текущая работа студента и оценивается по критериям, представленным в РУПД.

Семинарские занятия требуют от студента предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучение учебной и дополнительной литературы; в необходимых случаях ознакомление с нормативным материалом, статистической информацией. Рекомендуется придерживаться следующего порядка подготовки к семинарским занятиям: вначале необходимо изучить вопросы темы по учебной литературе; затем следует изучить материал лекции по данной теме, поскольку содержание лекции обычно отражает современное освещение изучаемой темы. Впоследствии надо выполнить рекомендуемые виды самостоятельной работы по каждой теме изучения предмета дисциплины.

Методические рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой студентам необходимо начинать со знакомства с картой методического обеспечения дисциплины, в которой представлена основная и дополнительная литература, периодические издания, литература к выполнению практических (семинарских) занятий, контрольных работ и программно-информационное обеспечение, интернет-ресурсы.

Со всеми перечисленными материалами можно ознакомиться в библиотеке ДВФУ.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» проходят в аудиториях, оборудованных компьютерами типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудио-визуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты о в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и
муниципальном управлении»**

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»

профили подготовки: «Муниципальное управление», «Государственная и
муниципальная служба»

Форма подготовки очная/заочная

Владивосток
2015

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	27	Устный опрос
2	4 неделя	Подготовка к зачету	45	Тестирование
	6 неделя			
	9 неделя			
	12 неделя			
	15 неделя			
18 неделя				
ИТОГО			72	

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом, при изучении курса «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении». Самостоятельная работа по курсу проводится в целях выработки и закрепления на практике полученных знаний и навыков, а также для более глубокого усвоения изучаемого материала.

Задачами организации самостоятельной работы студентов являются:

1. Развитие способности работать самостоятельно, формирование самостоятельности мышления и принятия решений.
2. Формирование навыков критического, исследовательского отношения к предъявляемой аргументации, развитие способности схватывания и понимания значимых аспектов различных социально и личностно значимых проблем в развитии коммуникаций.
3. Развитие активности и познавательных способностей студентов, развитие исследовательских умений.
4. Развитие и совершенствование способностей к диалогу, к дискуссии, к формированию и логически аргументированному обоснованию собственной позиции по тому или иному вопросу.

5. Развитие и совершенствование творческих способностей при самостоятельном изучении проблем деловых коммуникаций.

6. Стимулирование самообразования и самовоспитания .

Кроме того, эта самостоятельная работа неразрывно связана с формированием таких важных компетенций, как способность применять знания на практике и способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников.

Среди функций самостоятельной работы студентов в общей системе обучения выделяют следующие:

1. Развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, формирование интеллектуальных способностей студентов).

2. Информационно - обучающая.

3. Стимулирующая (формирование мотивов образования, самообразования).

4. Воспитывающая (формирование личностно - профессиональных качеств специалиста).

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и статистической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на практических занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, в процессе решения практических коммуникативных задач так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ.

Основная цель самостоятельной работы студентов состоит в овладении фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «диспутов» или «конференций», при подготовке к которым студенты заранее

распределяются по группам, отстаивающим ту или иную точку зрения по обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа студентов в аудиторное время весьма многообразна и может предусматривать: выполнение самостоятельных работ; выполнение контрольных работ; тестирование, устный опрос и другие формы.

Вопросы для самоконтроля.

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Особенности государственного коммуникационного процесса и его этапы.
3. Система государственной коммуникации.
4. Коммуникация как феномен общественной жизни.
5. Роль культуры речи в коммуникации.
6. Особенности деловой коммуникации в управлении организацией.
7. Критерии выбора модели поведения.
8. Роль как корректирующий фактор поведения.
9. Социумы общения.
10. Специфика деловой коммуникации в государственных и муниципальных органах власти.
11. Коммуникативная компетенция как важная составляющая профессиональной подготовки государственных и муниципальных служащих.
12. Основные задачи в процессе формирования коммуникативной компетенции.
13. Культура делового общения государственных и муниципальных служащих.
14. Виды и формы устной речи.
15. Типы речевой культуры в деловой коммуникации.

16. Типы вопросов в деловой коммуникации.
17. Причины потери информации в государственной коммуникации.
18. Особенности слушания в деловой коммуникации.
19. Типичные ошибки слушания.
20. Классификации невербальных средств коммуникации.
21. Социально-психологические особенности делового партнера.
22. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
23. Ошибки восприятия.
24. Механизмы восприятия и понимания.
25. Механизмы коммуникации: идентификация, рефлексия, моделирование, обособление.
26. Эмпатическое общение.
27. Стратегии и тактики деловой коммуникации.
28. Этапы ведения беседы.
29. Основные навыки приема начала беседы.
30. Особенности телефонного разговора.
31. Правила ведения делового разговора.
32. Переговоры как разновидность деловой коммуникации.
33. Типы переговоров.
34. Основные стадии переговоров.
- 35.4. Этапы ведения переговоров.
36. Особенности проведения собраний и совещаний.
37. Типы совещаний.
38. Подготовка совещания.
39. Правила поведения на совещании.
40. Подготовка собрания.
41. Особенности проведения собрания и делового совещания в государственном и муниципальном управлении.

42. Основы публичного выступления.
43. Этапы подготовки к публичному выступлению.
44. Модель текста выступления.
45. Характерные особенности политических речей.
46. Способы самопрезентации.
47. Основные направления взаимодействия связи с общественностью в органах государственной власти и муниципального управления.
48. Особенности взаимодействия со СМИ.
49. Информирование общественности с результатами работы и планами органа власти.
50. Способы изучения общественного мнения.
51. Внешние барьеры в коммуникациях.
52. Внутренние барьеры в деловой коммуникации.
53. Отличительные особенности лингвистических, социологических, психологических, этических источников коммуникативных проблем.
54. Конфликты в организациях: понятие, структура и типология.
55. Основные причины конфликтов в деловых коммуникациях.
56. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
57. Виды манипуляций.
58. Механизм манипулятивных технологий.
59. Способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.
60. Стратегия стрессоустойчивого поведения.
61. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации.
62. Понятие «межкультурная коммуникация».
63. Характерные черты межкультурной коммуникации.
64. Межэтническая коммуникация.

- **Критерии оценки выполнения самостоятельной работы**

• № п\п	Показатель	Оценка
1	Задание выполнено, в основе ответа лежит знание теории, терминология корректна	5
2	Задание выполнено, в основе ответа лежит знание теории, но в алгоритме выполнения и в используемой терминологии встречаются неточности	4
3	Задание выполнено частично, в алгоритме выполнения и в используемой терминологии встречаются неточности	3
4	Задание не выполнено	2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и
муниципальном управлении»**

**Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**

**Профили подготовки: «Муниципальное управление», «Государственная и
муниципальная служба»**

Форма подготовки очная/заочная

**Владивосток
2015**

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и
муниципальном управлении»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<p>ПК-10 владение способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p>	Знает	структуру, условия реализации процессов делового общения; психологические закономерности восприятия партнера по общению, стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания; вычленять структуры и раскрывать принципы и технологии этикета деловых отношений в процессе переговорного пространства
	Умеет	выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих.
	Владеет	навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения, в том числе в отношении других лиц.
<p>ПК-16 умение осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)</p>	Знает	основные административные процессы и принципы их регламентации
	Умеет	ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; использовать в своей профессиональной деятельности административные регламенты; осуществлять действия (административные процедуры), обеспечивающие предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	Владеет	методами планирования служебной карьеры; способами определения должностных обязанностей по категориям и группам должностей государственной гражданской и муниципальной службы; приемами формирования административных стандартов и регламентов деятельности.

<p>ПК-18 участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности</p>	Знает	основы проектирования организационных действий; принципы целеполагания, виды и методы планирования и проектирования организационных действий.
	Умеет	определять приоритеты в профессиональной деятельности; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; организовывать командное взаимодействие для решения профессиональных задач и работать в команде.
	Владеет	навыком разработки проектной документации, профессиональной терминологией в области трудовых отношений; методами оценки результатов проектной деятельности в сфере управления трудовыми ресурсами и миграционными процессами; современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение людей, навыками деловых коммуникаций

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности	ПК-10 ПК - 18	Знает структуру, условия реализации процессов делового общения; принципы целеполагания	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1-12
			Умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 -12

			функций;		
			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; профессиональной терминологией в области трудовых отношений	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 12
2	Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера	ПК-10	Знает психологические закономерности восприятия партнера по общению	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12 - 20
			Умеет диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20

			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии и с этическими требованиями	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
3	Формы деловой коммуникации	ПК-10	Знает ведения переговоров, собрания; вычленять структуры и раскрывать принципы и технологии этикета деловых отношений в процессе переговорного пространства	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25
			Умеет выстраивать служебные отношения в коллективе	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20-25
			Владеет навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25

			системе государственной и муниципальной службы		
4	Барьеры деловой коммуникации	ПК-10	Знает стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26 -32
			Умеет применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32
			Владеет навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; навыками работы с кодексами этики и служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32
5	Международная деловая коммуникация	ПК-18	Знает основы проектирова	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету

			<p>ния организацио нных действий; принципы целеполаган ия, виды и методы планировани я и проектирова ния организацио нных действий.</p>		№№33-34
			<p>Умеет организовыв ать командное взаимодейст вие для решения профессиона льных задач и работать в команде</p>	<p>Конспект, собеседова ние.</p>	<p>Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34</p>
			<p>Владеет современны ми технологиям и эффективног о влияния на индивидуаль ное и групповое поведение людей, навыками деловых коммуникац ий</p>	<p>Собеседова ние, дискуссия.</p>	<p>Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34</p>

Зачетные материалы

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

1. Предмет курса «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении», цели и задачи.
2. Аспекты изучения государственных и муниципальных коммуникаций.
3. Понятие коммуникации. Объем понятия, сферы употребления, виды коммуникаций.
4. Современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.
5. Социально-психологические особенности делового партнера.
6. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
7. Какие существуют направления изучения коммуникации?
8. Деловое общение как деятельность. Виды, функции, ключевые понятия делового общения.
9. Структура и основные этапы делового общения.
10. Особенности слушания в деловой коммуникации.
11. Культура делового общения как условие успешной деятельности государственных и муниципальных служащих.
12. Типы собеседников.
13. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
14. Управленческая коммуникация и стили руководства.
15. Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.
16. В чем особенности неформальных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления?
17. Основные виды вопросов и ответов в процессе деловой коммуникации.
18. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.
19. Какие коммуникативные потоки образуют обратную связь в процессе

управления деятельностью в организации?

20. В чем специфика регламентации формальных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления?
21. Основные этапы деловых переговоров.
22. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.
23. Деловой телефонный диалог: особенности коммуникации.
24. Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.
25. Невербальные средства общения и их роль в формировании деловой коммуникации.
26. Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.
27. Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций. Стратегии речевого поведения в конфликтной ситуации.
28. Агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты.
29. Манипуляции в современных деловых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.
30. Речевой этикет в деловом общении: функции, цели и задачи. Понятие этикетной ситуации.
31. Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.
32. Специфика проведения собраний и совещаний.
33. Приведите примеры коммуникативных проблем, связанных с социокультурными различиями.
34. Особенности стилей переговоров:
 - а) Германии; б) Франции; в) Англии; г) Италии; д) США; е) Японии; ж) Арабских стран; з) Китая; и) Кореи.

Оценочные средства для текущей аттестации (типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»)

Критерии оценки (письменного/устного доклада, в том числе выполненных в форме презентаций):

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 - баллов - 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 одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы/

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было

комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки (письменный ответ)

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Критерии оценки (устный ответ)

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой

раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Методические рекомендации,

определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» проводится в форме контрольных мероприятий (практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (8 семестр), состоящий из устного опроса.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит зачетное задание. Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии оценки студента на зачете по дисциплине
(промежуточная аттестация – зачета)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

менее 61	<i>«не зачтено»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
----------	-------------------------	---