



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

«Теория и практика государственных коммуникаций»

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

Форма подготовки очная/заочная

курс 2/3 семестр 4/6
лекции 36/10 час.
практические занятия 36/12 час.
лабораторные работы _____ час.
в том числе с использованием МАО лек. _____ /пр. 18/ 6 /лаб. _____ час.
всего часов аудиторной нагрузки 144/144 час.
в том числе с использованием МАО 18/6 час.
самостоятельная работа 72/118 час.
в том числе на подготовку к зачету 45/4 час.
контрольные работы (количество) _____
курсовая работа / курсовой проект _____ семестр
зачет 4/6 семестр
экзамен _____ семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 г. № 12-13-592

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 Григореев 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 "Title" training profiles: "Municipal management", "State and municipal service".

Course title: "Theory and practice of state communications"

Basic (variable) part of Block 1, 4 credits

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. Konovalenko, M. Yu. Teoriya kommunikatsii [communication theory]: a textbook for universities in humanitarian fields and specialties / M. Yu. Konovalenko, V. A. Konovalenko; Russian State University of Trade and Economics. - Moscow: Yurayt, 2012. - 415 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:693537&theme=FEFU>
2. Krivokora, E. I. Delovyye kommunikatsii [business communications]: a tutorial / E. I. Krivokora. Moscow: INFRA - M, 2014. - 189 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:703333&theme=FEFU>
3. Mananikova, E.N. Delovoye obshcheniye [Business conversation]: study guide / E.N. Mananikova. 2nd ed. Moscow: Dashkov and Co., 2012. - 208 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666659&theme=FEFU>
4. Mezhekul'turnyye kommunikatsii i liderstvo [Intercultural communications and leadership]: study guide / Far Eastern Federal University, School of Economics and Management; status I.N. Drozdov. - Vladivostok. Publishing house of the Far Eastern Federal University, 2013. - 315 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666659&theme=FEFU>
5. Reznik, S. D. Organizatsionnoye povedeniye [Organizational behavior] (workshop: business games, tests, specific situations): study guide for universities / S. D. Reznik, I. A. Igoshina, O. I. Shesternina; by ed. S.D. Reznik. 2nd ed., Pererab. and add. - Moscow: INFRA-M, 2012. - 320 p. (rus) Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:419176&theme=FEFU>
6. Salnikova, LS Reputatsionnyy menedzhment [Reputation Management]. Modern approaches and technologies: a textbook for bachelors: a textbook for universities / L.S. Salnikova. - Moscow: Yurayt, 2013. - 303 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:693589&theme=FEFU>
7. Spivak, V. A. Delovyye kommunikatsii: teoriya i praktika [Business communications: theory and practice]: a textbook for bachelors in economic fields and specialties / V. A. Spivak; St. Petersburg State University of Economics. - Moscow. Yurayt 2014. - 460 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784670&theme=FEFU>

8. Taratukhina, Yu. V. Delovyye i mezkul'turnyye kommunikatsii [Business and intercultural communications]: a textbook and a practical work for an academic bachelor's degree in economic fields and specialties / Yu. V. Taratukhina, Z. K. Avdeeva; Higher School of Economics (National Research University). - Moscow: Yurayt, 2015. - 324 p. (rus) - Access: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784956&theme=FEFU>

Form of final control: *exam*.

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Теория и практика государственных коммуникаций»

Учебный курс «Теория и практика государственных коммуникаций» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина «Теория и практика государственных коммуникаций» включена в состав вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов, в том числе МАО 18 часов), самостоятельная работа студентов (72 часа). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 4 семестре. Форма контроля по дисциплине: зачет.

Дисциплина «Теория и практика государственных коммуникаций» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Риторика и академическое письмо», «Теория государственного и муниципального управления», «Государственное управление общественными отношениями», «Государственная и муниципальная социальная политика», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Проектная деятельность», «Принятие и исполнение государственных решений», «Кадровые технологии на государственной и муниципальной службе», «Навыки деловой переписки в государственном и муниципальном управлении».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности; коммуникация как функция управления организацией; коммуникативная компетенция государственных служащих; специфика деловой коммуникации в государственных органах власти; социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера: перцепция восприятия и понимания оппонента; основными механизмами познания другого человека в

процессе общения; формы деловой коммуникации: деловая беседа; деловые переговоры; деловое собрание и деловое совещание; особенности проведения собрания и делового совещания в государственном и муниципальном управлении; публичное выступление как форма деловой коммуникации; связь с общественностью в органах государственной власти; основные направления взаимодействия связи с общественностью в органах государственной власти и муниципального управления; барьеры деловой коммуникации: барьеры внешние и барьеры внутренние; конфликт в деловом общении; методы и стратегии управления конфликтной ситуацией; манипуляция в общении; механизм манипулятивных технологий; стресс и кризис в деловом общении; алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации; международная деловая коммуникация.

Целью изучения дисциплины «Теория и практика государственных коммуникаций» является получение студентами систематизированных знаний в сфере умения организации и проведения различных форм коммуникации в области государственного 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;
- ознакомление с особенностями теории и практики коммуникацией в сфере государственного управления.

Для успешного изучения дисциплины «Теория и практика государственных коммуникаций» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня;

- 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 творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда;
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности;
- способность понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях;
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности.

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

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	Знает	основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций; способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов
	Умеет	использовать современные коммуникативные технологии для решения задач в процессе обсуждения, принятия и реализации управленческих решений; выстраивать служебные отношения в коллективе
	Владеет	технологией эффективного взаимодействия, публичного выступления и презентации результатов работы; навыками влияния

		восприятия на формирование отношений и установок на поведение
ПК-2 владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.	Знает	основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами
	Умеет	организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию государственных служащих
	Владеет	методами реализации основных управленческих функций современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение государственных служащих

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Теория и практика государственных коммуникаций» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: метод дискуссии, дискуссия с применением техники мозгового штурма, ситуационные задачи, деловые игры.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I: Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности (6 часов).

Тема 1: Понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения (2 часа).

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 (2 часа).

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

Тема 3: Коммуникативная компетенция государственных (2 часа).

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

Раздел II: Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера (6 часов).

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

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

Тема 2: Перцепция восприятия и понимания оппонента (4 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 (10 часов).

Тема 1: Деловая беседа. Структура деловой беседы (2 часа).

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

Тема 2: Деловые переговоры (2 часа).

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 (2 часа).

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 (2 часа).

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

Тема 5: Связь с общественностью в органах государственной власти (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 (8).

Тема 1: Барьеры внешние и барьеры внутренние (2).

Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.

Тема 2: Конфликт в деловом общении (2).

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

Тема 3: Манипуляция в общении (2).

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

Тема 4: Стресс и кризис в деловом общении (2).

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

Раздел V: Международная деловая коммуникация(6).

Тема 1: Межкультурная коммуникация (2).

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 (4).

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 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 коммуникаций.

Практические занятия проходят в различных формах и включают специально подготовленные студентами сообщения с их последующим обсуждением, деловые игры, дискуссии, выполнение тестов и т.д.

В результате изучения практического курса по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» 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 (36 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 Бодрийера (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.

Деловое упражнение «Кораблекрушение».

Цель: Упражнение используется для исследования процесса принятия решения группой; учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи; предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы (Pfeiffer&Jones, 1975, p. 31-32).

Необходимое время: 1,5 часа.

Материалы: Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

Подготовка: Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и

просят выполнить задание в течение 15 минут.

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять однодолларовых банкнот...

Ваша задача - классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас.

Секстант. Зеркало для бритвы. Пятигаллоновая канистра с водой. Противомоскитная сетка. Одна коробка с армейским рационом США. Карты Тихого океана. Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной). Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Маленький транзисторный радиоприемник. Репеллент, отпугивающий акул. Двадцать квадратных футов непрозрачного пластика. Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80°. Пятнадцать футов нейлонового каната. Две коробки шоколада. Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная классификация, группе дается 45 минут для выполнения общего задания. Это упражнение на групповое принятие решений. Ваша группа, руководствуясь принципом достижения согласия при принятии совместного решения, должна прийти к единому мнению относительно места в классификации каждого из пятнадцати предметов, прежде чем оно станет частью группового решения.

Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать полное одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти. Используйте следующие рекомендации для достижения согласия:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически.
2. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти.
3. Избегайте таких методов "уменьшения конфликта", как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении групповой задачи.
4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху при принятии решений.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от их важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в Приложении к данному упражнению.

Здесь вы можете сравнить данные индивидуального ранжирования с данными, к которым пришла группа в результате согласия. Затратьте дополнительно какое-то время для обсуждения процесса принятия решений. Какие виды поведения помогли или мешали процессу достижения согласия? Какие появились паттерны лидерства? Кто участвовал, а кто нет? Кто оказывал влияние? Почему? Какова была атмосфера в группе во время дискуссии? Оптимально ли использовались возможности группы? Какие действия предпринимали участники группы для "протаскивания" своих мнений? Как улучшить принятие решения группой?

В качестве варианта один или несколько наблюдателей, не принимающих участия в групповом процессе, могут предоставить после выполнения задачи обратную связь о групповом или индивидуальном

поведении.

Приложение к упражнению "Потерпевшие кораблекрушение":

Согласно "экспертам", основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запастись достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода. Следовательно, самыми важными являются зеркало для бритья и двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как пятигаллоновая канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Краткая информация, которая дается для оценки каждого предмета, очевидно, не перечисляет все возможные способы применения данного предмета, а скорее указывает, какое значение имеет данный предмет для выживания.

1. Зеркало для бритья.

Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.

2. Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена долларовым банкнотом и спичкой (естественно, вне плота) и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей.

3. Пятигаллоновая канистра с водой. Необходима для утоления жажды.

4. Одна коробка с армейским рационом США. Обеспечивает основную пищу.

5. Двадцать квадратных футов непрозрачного пластика.

Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихии.

6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.

7. Рыболовная снасть.

Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.

8. Пятнадцать футов нейлонового каната.

Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

9. Плавательная подушка.

Если кто-то упадет за борт, она может послужить спасательным средством.

10. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.

11. Одна кварта пуэрто-риканского рома крепостью 80°. Содержит 80% алкоголя - достаточно для использования в качестве возможного антисептика при любых травмах; в других случаях имеет малую ценность, поскольку употребление может вызвать обезвоживание.

12. Маленький транзисторный радиоприемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.

13. Карты Тихого океана.

Бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели.

14. Противомоскитная сетка.

В Тихом океане нет moskitov.

15. Секстант. Без таблиц и хронометра относительно бесполезен.

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 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 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.).

Практические занятия

1. Практическое упражнение на умение передачи информации.

Упражнение может быть использовано в тренингах по эффективной коммуникации, перед подачей блока «Потеря информации при общении».

Цель: показать участникам каков процент потери информации при коммуникации в одну сторону, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А так же, наглядно продемонстрировать как при вышеописанных условиях искажается информация.

Описание: тренер просит выйти 5 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении.

Объясняет правила: 4 человека выходят за двери, одному (тот кто остался) тренер зачитывает текст: «Исполнительный директор ОАО «Косметикстрейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества – переносится со вторника 19 сентября в 17-00 на четверг 22 сентября в 16-00. Место проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на Зал заседаний ДК «Шинник».

Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста. Что запоминает клиент из нашего сообщения? Что ему необходимо запомнить из нашего сообщения?

Время: 15-20 минут

2. Практические упражнения на понимание влияния восприятия на формирование отношений и установок на поведение.

Цель упражнения: - формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты; - развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

3. Тренинг и упражнения на умения понимать невербальную информацию.

Люди обладают определенными склонностями, и произносимые слова укладываются в определенную структуру, включающую выражения лиц, жесты, позы и другие виды поведения. Когда мы взаимодействуем с окружающими, количество информации, пересылаемой от одного человека к другому, невообразимо велико.

Лишь небольшая доля смысла, который люди извлекают из своих

взаимодействий, передается словами; подавляющая часть сообщений передается и получается невербальными способами.

Сделаем следующее упражнение. Для этого необходимо разделить по три человека.

Первый участник – рассказывает, какую-либо историю или ситуацию, которая произошла с ним когда – либо (грустную, веселую, ситуацию - раздраженную, смешную, пугающую и т.д.).

Второй участник – слушает с закрытыми глазами.

Третий – наблюдает с закрытыми ушами.

Все участники фиксируют процесс коммуникации. Затем обмениваются мнениями.

4. Практические упражнения на формулирование всех типов вопросов.

Деловая игра «Витязь на распутье»

В упражнении отрабатываются презентационные навыки, умение убеждать.

Время: 20-30 минут.

Размер группы: 10-15 человек.

Описание. Вся группа делится на команды по 3-4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца. Тренер рассказывает группе свой вариант русской сказки, в которой Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: «налево пойдешь – коня потеряешь, направо пойдешь – голову потеряешь, прямо пойдешь – женатым будешь». В этом упражнении каждой команде нужно будет убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в ее направлении. Первая команда будет уговаривать Муромца поехать налево, вторая – направо, а третья – прямо. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что

на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете.

Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Муромец решает, куда он поедет, и дает обратную связь о том, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении.

Вариант. Можно снять выступление на видеокамеру и сделать разбор того, какие приемы убеждения использованы.

Упражнение Умение слушать

Упражнение помогает увидеть, умеют ли участники слушать друг друга, понять, что помогает, а что мешает этому процессу.

Время: 15 минут.

Размер группы: 6-20 человек.

Описание. Участники делятся на пары. В каждой паре участники должны за 5 минут рассказать другому о себе на заданную тренером тему (откуда родом, про свою семью, о своем хобби, о последнем просмотренном фильме, о последней прочитанной книге и т.д.).

(Об этом задании не говорится заранее.) Тренер объединяет пары в четверки и просит каждого участника рассказать о том, что он узнал о партнере, другой паре. При этом партнер молчит и никак не исправляет того, что о нем говорят.

Проводится обсуждение: все ли рассказали или были потери информации?

Варианты: Можно представить группе техники активного слушания и обратить их внимание на то, как улучшается процесс слушания, если использовать эти техники.

5. Тренинг по использованию способов преодоления барьеров коммуникации.

Коммуникативное упражнение «Враг – Друг»

Название. Коммуникативное упражнение «Враг – Друг»

Предназначение.

Процедура группового психологического тренинга. Участники осваивают особенности "первого впечатления".

Качества. Коммуникативная компетенция

Содержание

Инстинктами заложена в человеке потребность в быстром определении характера возможных отношений с другим незнакомым существом (в том числе человеком). Нашим предкам было принципиально важно выяснить как можно быстрее, кто же повстречался им на пути: потенциальный враг? потенциальный союзник? Встреча с потенциальным врагом грозила возможностью гибели. Встреча с возможным другом (союзником) обещала помощь того или иного рода (хотя бы в плане объединения против общего врага).

Поэтому могли быть ошибки: 1) не распознать вовремя врага, 2) не распознать вовремя друга. И, конечно, ошибки первого рода были значительно опаснее. Поэтому в нас природой заложена следующая классификация незнакомцев:

- 1) враг,
- 2) не враг,
- 3) друг.

Разумеется, человек - это существо с весьма сложной системой социальных отношений и довольно «продвинутым» алгоритмом оценки личных качеств других людей. На протяжении длительного периода отношению двух людей (как, кстати говоря, и двух социальных групп) между собой могут многократно меняться от дружественных до враждебных. Но, тем не менее, в первые секунды и минуты знакомства мозг человека довольно активно работает над проблемой отнесения нового знакомого к одной из трех категорий («враг», «не враг», «друг»).

Важно для понимания то, что у каждого человека со временем, с

жизненным опытом вырабатывается свой собственный алгоритм этого соотнесения, свои критерии. И эта система экспресс-оценки у каждого человека весьма проста, потому что нет просто времени на длительный анализ.

Поэтому для большинства коммуникативных ситуаций принципиально важно уметь создать о себе образ хотя бы «не врага», а лучше «друга». Это важно хотя бы для того, чтобы вообще состоялся коммуникативный контакт.

Ведущий вместе с участниками устраивает небольшой «мозговой штурм», во время которого даются ответы на три вопроса:

1. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа «врага»?

2. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа «не врага»?

3. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа «друга»?

Примерные ответы:

1. Демонстрация физической силы, состояние алкогольного опьянения, разговор на повышенных тонах, слишком активный интерес, нецензурная речь, агрессивная жестикуляция, слишком внимательный взгляд, активное сокращение дистанции, оглядывание по сторонам, вызывающая одежда, враждебная мимика, расставленные локти, выпрямленная осанка.

2. Пассивность, низкий интерес, вялая невнятная речь, сутулость, «общая серость».

Интеллигентность, корректность, нормальная речь, умеренный интерес, сдержанная жестикуляция, дружелюбная мимика и жесты, соблюдение дистанции, приятная одежда и в целом облик, сексуальность (для определенных ситуаций), разного рода проявления заботы, бескорыстная помощь.

Ведущий предлагает участникам разыграть несколько сценок, в процессе которых будет закреплён материал. Содержание сценок может быть

примерно следующим:

1. Поздний вечер. Остановка. Один человек подходит к другому, чтобы попросить позвонить по телефону...

2. Некоторая организация. Приходит клиент, чтобы записаться на прием к специалисту. Но ему отвечают, что можно записаться лишь на следующий месяц...

3. Аудитория со студентами-первокурсниками. Заходит новый преподаватель, который желает сразу «найти общий контакт».

Перед каждой сценкой (ролевой игрой) ведущий предлагает ее участникам попробовать себя в той или иной роли («врага», «не врага», «друга»). После каждой сценки происходит небольшое обсуждение:

- Каковы впечатления непосредственных участников друг от друга?

- Какой смысл вкладывали непосредственные участники в те или иные действия?

- Каковы впечатления наблюдателей?

1. Кейс «Успешное ведение переговоров»

1) Описание задание: Учредители предприятия, занимающиеся выращиванием овощей выделяют 1 млн. рублей для расширения бизнеса.

2) Предложите и обоснуйте новые направления на данном предприятии приносящих хороший доход.

7. Презентации студентов «Особенности деловых переговоров с представителями стран Европы, Южной и Северной Америки, Юго-восточных и Арабских стран» с использованием материала темы: публичное выступление как форма делового общения.

8. Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в

условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетсяь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с друзьями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» 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
	Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности	ОПК-4	Знает основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1-12
			Умеет принятия и реализации управленческих решений	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 -12
			Владеет технологией эффективного взаимодействия	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 12
	Социально-психологические особенности восприятия и	ПК-2	Знает основные теории и концепции взаимодействия	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12 – 20

	понимания делового партнера		я людей в организации		
			Умеет разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию государственных служащих	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
			Владеет современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение государственных служащих	Собеседование, дискуссия .	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
Формы деловой коммуникации	ОПК-4	Знает способы делового общения, публичных выступлениях, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25	
		Умеет принятия и реализации управленческих решений	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20-25	
		Владеет технологией эффективного взаимодействия, публичного выступления и презентации результатов работы	Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25	
Барьеры деловой коммуникации	ПК-2	Знает основные теории и концепции	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26 -32	

			<p>взаимодействи я людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразо вания, коммуника ций, лидерства и управления конфликтами</p>		
			<p>Умеет организовыв ать командное взаимодействи е для решения управленчес ких задач</p>	<p>Конспект, собеседов ание</p>	<p>Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32</p>
			<p>Владеет методами реализации основных управленчес ких функций, современными технологиями эффективного влияния на индивидуаль ное и групповое поведение государственн ых служащих</p>	<p>Собеседо вание, дискуссия</p>	<p>Контрольн ая работа. Вопросы к зачету №№26-32</p>
	<p>Международ ная деловая коммуникация</p>	<p>ОПК-4</p>	<p>Знает различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов</p>	<p>Конспект, Собеседо вание</p>	<p>Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34</p>
			<p>Умеет использовать современные коммуникати вные технологии для решения задач в</p>	<p>Конспект, собеседов ание</p>	<p>Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34</p>

			процессе обсуждения, принятия и реализации управленческих решений		
			Владеет технологией эффективного взаимодействия	Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34

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. 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>
2. 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>
3. Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами [Электронный ресурс] / Джей Салливан ; пер. С. Марченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — 978-5-9614-1490-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82638.html>
4. 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>
5. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — 978-5-4487-0210-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для бакалавров филологического 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. Вердиева, Ю. Н. Менеджмент: учебное пособие для вузов / Ю. Н. Вердиева; Дальневосточный федеральный университет, Школа экономики и менеджмента. 2-е изд., перераб. и доп. – Владивосток: Изд. дом Дальневосточного федерального университета, 2012. – 311 с. – 10 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:669848&theme=FEFU>

3. 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>

4. Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. 5-е изд. Москва: Дашков и К°, 2012. – 528 с. – 5 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:662998&theme=FEFU>

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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>

13. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник для вузов по экономическим специальностям / П. И. Сидоров. М. Е. Путин, И. А. Коноплева. Москва: ИНФРА-М, 2012. – 383 с. – 2 экз. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:662995&theme=FEFU>

14. 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».
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»

6. Библиотека Гумер. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>.
7. Научная библиотека ДВФУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dvfu.ru/web/library>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — полнотекстовая база данных научных периодических изданий.[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>.

¹ Данный раздел включается при необходимости

9. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

10. 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 «Теория и практика государственных коммуникаций» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, лабораторные работы, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Теория и практика государственных коммуникаций» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, выполнением всех видов самостоятельной и практической работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» 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 «Теория и практика государственных коммуникаций» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» для аттестации на экзамене 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 РУЦД.

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.

Разъяснения по работе с электронным учебным курсом

Вся информация по данному курсу находится в электронной системе Blackboard в электронном курсе под номером FU50012-38.03.04-TiPGK-01.

В ней содержится информация:

- О курсе;
- Рабочая программа учебной дисциплины;
- Преподаватели курса;
- Конспекты лекций;
- Глоссарий;
- Список литературы;
- Дополнительные материалы;
- Материалы для практических занятий;
- Материалы для организации самостоятельной работы студентов;
- Контрольно-измерительные материалы;
- Результаты работ;
- Доска обсуждений;
- Блоги;
- Объявления и др.

Студент может воспользоваться этим ресурсом в случае отсутствия на занятиях, для повторения пройденного материала, для закрепления материала, для самостоятельной работы, для контроля и проверки знаний, для подготовки к практическим занятиям, для подготовки к зачету, для общения с преподавателем, для передачи домашних, самостоятельных работ преподавателю.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» 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 в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.



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

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций»

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»

Форма подготовки очная/заочная

Владивосток
2016

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 «Теория и практика государственных коммуникаций». 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», 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, групповые дискуссии, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, кейс-стадий, устный опрос и другие формы.

Проведение ролевых и деловых игр.

Воссоздание ситуаций реальной профессиональной деятельности возможно с использованием игровой деятельности.

Ролевые игры применяются как форма обучения и контроля с целью активизации деятельности обучаемых, расширения кругозора и обогащения лексического запаса. Возможно использование таких форм проведения ролевых игр как презентация; интервью; конференция; совещание и др.

Проведение деловых игр.

Воссоздание ситуаций реальной профессиональной деятельности возможно с использованием игровой деятельности.

Главной целью деловой игры является формирование комплекса знаний и умений для выработки стратегии и тактики профессиональной деятельности.

Работа с «кейсами»

«Кейс-стади» (от англ. «casestudy» – изучение конкретного случая / проблемы / ситуации). Суть кейс-технологии заключается в том, что студентам предлагается осмыслить деловую ситуацию, взятую из реальной практики, которая не только отражает какую-либо практическую проблему, как правило, не имеющую однозначного решения, но и которая актуализирует определенный комплекс профессиональных знаний и умений.

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 органах власти.
11. Коммуникативная компетенция как важная составляющая профессиональной подготовки государственных служащих.
12. Основные задачи в процессе формирования коммуникативной компетенции.
13. Культура делового общения государственных 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 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 управления.
48. Особенности взаимодействия со СМИ.
49. Информирование общественности с результатами работы и планами органа власти.

- 50.Способы изучение 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»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций»
Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»
Форма подготовки очная/ заочная

Владивосток
2016

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Теория и практика государственных
коммуникаций»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	Знает	Основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций; способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов.
	Умеет	Использовать современные коммуникативные технологии для решения задач в процессе обсуждения, принятия и реализации управленческих решений; выстраивать служебные отношения в коллективе.
	Владеет	Технологией эффективного взаимодействия, публичного выступления и презентации результатов работы; навыками влияния восприятия на формирование отношений и установок на поведение.
ПК-2 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.	Знает	Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.
	Умеет	Организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию государственных служащих.
	Владеет	Методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение государственных служащих.

п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Понятийный аспект и процесс коммуникаций в управленческой деятельности	ОПК-4	Знает основные методы и приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1-12
			Умеет принятия и реализации управленческих решений	Конспект, собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 -12
			Владеет технологией эффективного взаимодействия	Собеседование, дискуссия.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№ 1 12
	Социально-психологические особенности восприятия и понимания делового партнера	ПК-2	Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12 – 20
			Умеет разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию государственных служащих	Конспект, Собеседование.	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20

			Владеет современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение государственных служащих	Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№12-20
Формы деловой коммуникации	ОПК-4	Знает способы делового общения, публичных выступлениях, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25	
		Умеет принятия и реализации управленческих решений	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20-25	
		Владеет технологией эффективного взаимодействия, публичного выступления и презентации результатов работы	Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№20 -25	
Барьеры деловой коммуникации	ПК-2	Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26 -32	

			Умеет организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32
			Владеет методами реализации основных управленческих функций, современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение государственных служащих	Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№26-32
	Международная деловая коммуникация	ОПК-4	Знает различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	Конспект, Собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34
Умеет использовать современные коммуникативные технологии для решения задач в процессе обсуждения, принятия и реализации управленческих решений			Конспект, собеседование	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34	
Владеет технологией эффективного взаимодействия			Собеседование, дискуссия	Контрольная работа. Вопросы к зачету №№33-34	

Зачетные материалы

Вопросы к зачету по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций»

1. Предмет курса «Теория и практика государственных коммуникаций», цели и задачи.
2. Аспекты изучения государственных 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 государственной коммуникации.
11. Культура делового общения как условие успешной деятельности государственных 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 государственной информации.
16. В чем особенности неформальных коммуникаций в органах государственного 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 государственных органах?

20. В чем специфика регламентации формальных коммуникаций в органах государственного управления?
21. Основные этапы деловых государственных переговоров.
22. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.
23. Деловой телефонный диалог: особенности государственных 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 среди государственных служащих.
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 «Теория и практика государственных коммуникаций»)

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 «Теория и практика государственных коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Теория и практика государственных коммуникаций» 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 «Теория и практика государственных коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (4 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 зачету, 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.
----------	-------------------------	---