

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 40.04.01 Юриспруденция  
(решение Ученого совета  
От 17.06.22 № 12)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**«МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕН-  
НОМ АППАРАТЕ»**

Направление подготовки – *40.04.01 Юриспруденция*

Направленность (профиль) – *«Правовое обеспечение государственного и муниципального управления»*

Уровень высшего образования – *магистратура*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – 2022

Сыктывкар  
2022

Рабочая программа дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.11.2020 № 1451;

- Федерального закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 № 79-ФЗ;

- Федерального закона «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 № 25-ФЗ;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция (*уровень магистратура*) направленность (профиль) «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления»;

- «Справочника квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих», утвержденный Минтрудом России.

## 1. Цели и задачи учебной дисциплины

### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является подготовка магистров к будущей профессиональной деятельности на основе освоения обучающимися основных положений межличностной коммуникации в государственном аппарате управления, понимание особенностей межличностной коммуникации в профессиональной деятельности.

### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» являются:

- формирования навыков управления коммуникативным поведением в межличностном взаимодействии и деловых коммуникациях;
- межкультурной компетенции как способности и готовности к адекватному взаимодействию будущих специалистов в области государственного и муниципального управления;
- формирование коммуникативной компетенции, достаточной и необходимой для изучения и творческого осмысления зарубежного опыта в области государственного и муниципального управления в профессиональной и научной деятельности.

### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общепрофессиональные:
  - УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия
  - УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
- 2) профессиональные:
  - ПК-4. Способен разрабатывать нормативно-правовые акты

### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» является обязательной для изучения, относится к вариативной части программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

1. Изучение дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные

Наименование категории (группы) компетенций	Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
---	---	--	--

Коммуникации	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.И-1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.И-1.У-1. Самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке УК-4.И-1.У-2. Составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, и выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов
		УК-4.И-2. Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. И-2. У-1. Умеет эффективно использовать типы и методы коммуникации для достижения поставленных целей и задач УК-4. И-2. У-2. Умеет разрабатывать стратегию командного взаимодействия УК-3. И-2. У-3. Умеет обеспечивать обратную связь и управлять конфликтами
	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.И-1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.И-1.3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.И-1.3-2. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодей-

			действия УК-5.И-1.3-3. Знает нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур
--	--	--	---

3) профессиональные:

<b>Формируемые компетенции</b> (код, наименование компетенции)	<b>Формируемая трудовая функция</b> (наименование)	<b>Код и наименование индикатора достижений компетенций</b>	<b>Содержание индикатора достижений компетенций</b>
ПК-4. Способен разрабатывать нормативно-правовые акты		ПК-1. И-1. Способен разрабатывать нормативно-правовые акты с использованием информационных технологий и правил составления документов	ПК-4. И-1. У-1. Умеет работать со справочными правовыми системами «Консультант Плюс», «Гарант» на профессиональном уровне; ПК-4. И-1. У-2. Умеет выяснять точный смысл, содержание нормативных правовых актов (норм), используя различные виды толкования; ПК-4. И-1. В-1. Владеет навыками использования официально-делового стиля при составлении правовых документов ненормативного характера; ПК-4. И-1. В-2. Владеет навыками использования правил юридической техники для составления нормативных правовых актов.

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате»:

Должен знать: - основные понятия о функциональных стилях речи

- правила речевого этикета

- особенности диалогической и монологической речи с использованием

наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения

- понятие деловой коммуникации в государственном аппарате

- основные характеристики организационной среды в государственном аппарате

парате

- специфику форм делового общения: совещаний, бесед, переговоров, презентаций

зентаций

Должен уметь: - решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках

- адекватно использовать все изученные грамматические конструкции и лексический материал

- находить определенную информацию в поисковых системах Интернет и

работать с источником информации

- применять основные формы межличностного взаимодействия в деловой

среде

- определять коммуникативные типы деловых партнеров
- устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения
- выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>16,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	16
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	12
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>55,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	51,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>16,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	16
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	12
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>55,75</b>

<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	51,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	дискуссия
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

<b>Наименование раздела / темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
Тема 1. Коммуникации в системе социального управления (УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Проблема мотивации и эмоции. Проблемы влияния и манипулирования в системе управления в государственном аппарате. Качества личности и организаторские способности.
Тема 2. Межличностная коммуникация как особый вид социальной коммуникации( УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Определение межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации в государственном аппарате. Принципы межличностной коммуникации в государственном аппарате. Правила и базовые ожидания в межличностном взаимодействии. Коммуникативная компетентность в межличностной коммуникации в государственном аппарате.
Тема 3. Реализация «Я» в межличностной коммуникации (УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Социальные потребности личности в процессе межличностной коммуникации в государственном аппарате. Самораскрытие и самопредъявление в межличностной коммуникации. Способы «сохранения лица» в межличностной коммуникации. Развитие и реализация своего «Я» в межличностной коммуникации - коммуникативные стратегии и приемы в государственном аппарате.
Тема 4. Процесс восприятия в межличностной коммуникации (УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Структура процесса восприятия. Факторы, влияющие/препятствующие восприятию в межличностной коммуникации в государственном аппарате. Коммуникативные способы/технологии повышения точности восприятия «Себя» и «Другого» в процессе межличностной коммуникации в государственном аппарате.
Тема 5. Процесс слушания в межличностной коммуникации (УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Структура слушания. Эффективное и неэффективное слушание. Факторы, препятствующие эффективному слушанию в государственном аппарате. Техники и приемы эффективного слушания в государственном аппарате.
Тема 6. Особенности межличностной коммуникации в деловой среде (УК-4, УК – 5, ПК- 4)	Понятие деловой коммуникации в государственном аппарате. Основные характеристики организационной среды в государственном аппарате. Основные формы межличностного взаимодействия в деловой среде. Коммуникативные типы деловых партнеров. Место ритуального поведения в межличностном деловом взаимодействии. Основные стратегии воздействия на человека в организации. Особенности межкультурной деловой коммуникации.

#### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О. Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСиУ, 2013. – 120 с.

2. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovyekommunikacii-450020#page/1>

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

2. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва: Издательство «Флинта», 2001. – 136 с.

3. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: Перо, 2015. – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

### 5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

КонсультантПлюс, ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

## 6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» используются следующие программные средства:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. <a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton



Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krags.ru>)

## **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

– лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся, которое оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

– библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

– серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

– сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

– сайт <https://www.krags.ru/>;

– беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Межличностные деловые коммуникации в государственном аппарате» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

## **РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходи-

мо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, лекции-дискуссии, работа в малых группах и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторские занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

#### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

#### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;

- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

## **РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

## **8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)**

### **8.1. Задания для проведения текущего контроля (дискуссия)**

1. Дайте определение понятия «деловая коммуникация».
2. В чем заключаются специфика и основные задачи деловой коммуникации?
3. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
4. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации.
5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера?
6. Раскройте понятие "психотехника речи". Из каких компонентов она складывается?
7. Перечислите составляющие речевой культуры. Как Вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете?
8. Какие тенденции сохраняются в развитии деловых коммуникаций?
9. Назовите основные коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
10. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
11. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
12. Неформальные коммуникации: возможна ли рабочая дружба?
13. «Виноградная лоза» неформальных коммуникаций в организациях.
14. Коммуникации в организации: грань между формальным и неформальным.
15. Как развить ораторское искусство?
16. Что необходимо предусмотреть организатору делового совещания?
17. Публичное выступление: условия успеха.
18. Как преодолеть страх перед публичным выступлением?
19. Служебное совещание: секреты эффективного проведения.
20. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?

### **8.2. Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации в госуправлении.
2. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
3. Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления.
4. Коммуникационные механизмы влияния общества на управление.
5. Основные направления воздействия государства на общество.
6. Коммуникативные проблемы, связанные с социо-культурными различиями.
7. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
10. Классификация методов государственной коммуникации.
11. Формы государственной коммуникации.
12. Каналы государственной коммуникации.
13. Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы.
14. Применения технологий PR в государственном управлении.
15. Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.
16. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
17. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
18. Стратегии устных деловых взаимодействий.
19. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
20. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.

21. Деловые переговоры: подготовка и проведение.рование и совершенствование переговорного процесса.
22. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
23. Организация и проведение делового совещания.
24. Деловая беседа, ее разновидности.
25. Презентация как форма деловой коммуникации.
26. Самопрезентация в деловых контактах.
27. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
28. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
29. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
30. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
31. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
32. Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
33. Виды и функции коммуникационных каналов.
34. Факторы эффективной коммуникации.
35. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
36. Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
37. Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.
38. Управление организационными коммуникациями.
39. Формы делового взаимодействия на муниципальной и государственной службе между подчиненными и руководителем.
40. Электронные средства современной коммуникации.
41. Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
42. Этические основы деловых коммуникаций в госуправлении.
43. Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре
44. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
45. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
46. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
47. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
48. Проблема коммуникаций между лидером и командой.
49. Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.
50. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
51. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
52. Особенности информационного обеспечения деятельности органа власти.
53. Современные проблемы статистического обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления.
54. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
55. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
56. Правила написания научной статьи.
57. Магистерская диссертация как научный текст.
58. Подготовка к публичной презентации материалов научного исследования.
59. Защита магистерской диссертации с точки зрения устной научной коммуникации

### **8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля**

«Деловые и научные коммуникации в государственном управлении»

1. Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» При этом Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

2. Представьте себе, что обсуждаемая реальная проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что Вам необходимо получить некоторую отсрочку в решении проблемы, в противном случае возникнет тупиковая ситуация. Вы приходите к выводу, что Вам необходимо ослабить накал страстей, осмыслить ситуацию. Вы намерены действовать совместно с Вашим оппонентом, чтобы прийти к оптимальному решению и сохранить на перспективу хорошие отношения. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

3. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какая сторона делового общения включает обмен информацией и ее понимание?

4. Система коммуникаций, построенная для выполнения типичных функций, не может обеспечить решение всех задач управления. Необходимо не только построение единой системы связи, определенной и закрепленной в регламентах, но и регуляция коммуникационных потоков в связи с решением новых нестандартных задач или изменением ситуации.

Назовите основные способы регуляции коммуникаций.

5. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. На какие детали Вам следует обратить внимание, чтобы найти основу для взаимопонимания?

6. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Германии. Известно, что немцы обладают собственным, особым стилем проведения переговоров.

Каким рекомендациям необходимо следовать для установления успешных деловых взаимодействий?

7. Представьте себе, что обсуждаемая проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что рассматриваемая проблема не столь важна для Вас, и Вы не хотите тратить силы на решение данной проблемы. При этом противоположная сторона (Ваш коллега) обладает значительно большей властью. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

8. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует....

9. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер ведет себя деструктивно (не настроен на конструктивный диалог), объявляет о своей твердой позиции, критикует Ваше предложение и стремится делать только то, что обеспечивает максимум его собственной выгоды. В данной ситуации следует....

10. Вступление в коммуникации государственных органов обусловлено необходимостью информирования, воздействия, убеждение субъекта коммуникации или необходимостью описания текущей обстановки. Цели коммуникации в государственном управлении обусловлены обслуживанием тех или иных потребностей общества таких как, выживание, сотрудничество, убеждение, осуществление власти и прочее. Коммуникация представляет собой важнейший объект управления, выступающий средством отображения происходящих в государстве событий. Но в любой системе взаимодействия существуют коммуникативные барьеры, под которыми понимают препятствия, создающие проблемы субъектам коммуникаций.

Какие барьеры можно отнести к числу коммуникативных барьеров в сфере государственного управления?

11. Предлагается сложившаяся на предприятии ситуация, требующая от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите верное управленческое решение, аргументируйте свой выбор. Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите? - отложите свою работу в сторону и выслушаете его - напомните о табличке на дверях и отложите разговор до 12 часов

- предложите кратко охарактеризовать суть дела и примете решение потом
- иной вариант

12. Внутри государственной организации, как правило, недостаточно времени и ресурсов, чтобы проанализировать существующую деятельность, определить новые подходы и ввести меры по повышению продуктивности и эффективности. Какое решение Вы примете, чтобы решить эту задачу?

13. Представьте себе, что во время деловой встречи Вы столкнулись с барьером отрицательной установки и поняли, что это является препятствием к конструктивному общению. В процессе беседы Вы поняли, что Ваш деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к организации, представителем которой Вы являетесь.

Как следует вести себя в подобной ситуации? Аргументируйте свое мнение.

- попытаться переубедить партнера, что вы не такой, как другие
- спокойно отнестись к неприязни как к проявлению неосведомленности, зная, что Ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение
- перенести встречу на другое время.

14. Представьте себе, что Вы столкнулись с манипуляциями в деловых коммуникациях:

1) манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

2) манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях

3) манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю., вы не откажетесь...»

Ваши действия в каждой ситуации?

15. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом, он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какой вид коммуникаций использовал руководитель в данной ситуации?

- формальные
- неформальные.

Насколько эффективны, по Вашему мнению, действия руководителя?

16. Регламенты (в частности, должностные инструкции и положения об отделах) часто не обеспечивают организацию взаимодействий для решения текущих задач. Руководитель образует для решения таких задач временные рабочие группы.

Назовите основные типы коммуникационных сетей.

17. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела.

Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанной ситуации? Как Вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

18. Приведите примеры ситуаций в государственном и муниципальном управлении, где применимы различные типы коммуникационных сетей («круг», «штурвал», «цепь»).

19. Вас недавно назначили руководителем, на 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Как Вы начнете беседу при встрече?

- независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;

- извинитесь перед ним и начнете беседу;

- поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и Вы?»;

- отмените беседу и перенесете ее на другое время;

- иной вариант.

20. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;

- попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;



- лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;
- выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

21. Вам представлена аннотация к статье «Оценка и управление проблемами мотивации российских государственных служащих в условиях кризиса».

Поясните, в чем особенности составления аннотации.

## 9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS*

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
3 (удовлетворительно)		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	60 – 64	E	Посредственно
		Ниже 60	F	Неудовлетворительно

### *Критерии оценок ECTS*

5	A	« <b>Отлично</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками

3	D	«Удовлетворительно» – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	«Посредственно» – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	«Неудовлетворительно» – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся  
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	<b>Текущая аттестация</b>	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>60</b>
5	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>40</b>
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 8
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 2
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 8
4	Другое	до 2
	<b>Всего</b>	<b>20</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости обучающихся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
---------------------	------------------------------

100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не-принципиального характера	11–9
В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в устной/письменной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано достаточное знание материала, знание ос-	40–15

<p>новых теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание</p>	
<p>продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание</p>	<p>14–0</p>