

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 17.05.2026 16:33:35
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление проектами и программами
(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

*Колесников Дмитрий Васильевич, канд. гос. упр., доцент, доцент
кафедры теории управления и государственного администрирования*

Заведующий кафедрой:

Хасанова Елена Викторовна, канд. экон. наук, заведующий кафедрой
теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Б1.О.07. «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол № 10 от «17» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07. «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций*:

ОТФ/ ТФ и реквизи ты ПС (при наличи и)**	Код компете нции **	Наименовани е Компетенции **	Код индикато ра достижен ия компетен ций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образова тельный результат **
-	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	З-1. Знает основы деловой коммуникации и межличностных отношений, принципы толерантного взаимодействия в коллективе. У-1. Умеет выстраивать конструктивное взаимодействие с коллегами с учетом их индивидуальных и культурных особенностей
	УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Демонстрирует способность распознавать, интерпретировать и правильно реагировать на разнообразие культурных кодов в процессе межкультурного взаимодействия	З-1. Знает принципы и нормы государственной службы, требования к профессиональному поведению с учетом культурных, религиозных и социальных особенностей участников коммуникации У-1. Умеет выстраивать взаимодействие с гражданами и коллегами, соблюдая этические нормы и учитывая культурные и социальные особенности

ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	ОПК-4.2	Разрабатывает и реализует план внутренних и внешних коммуникаций для внедрения новых информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), обеспечивая информирование сотрудников и общественности о целях, этапах и результатах цифровизации, в том числе с использованием современных цифровых платформы и официальные сайты для обеспечения информационной открытости органа власти, демонстрируя	З-1. Знает методы планирования внутренних и внешних коммуникаций, принципы информационной открытости и цифрового этикета в деятельности органов власти. У-1. Умеет разрабатывать коммуникационные планы для внедрения ИКТ, обеспечивать информирование и взаимодействие с использованием цифровых платформ, соблюдая этические и правовые нормы
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.1	Выстраивает эффективные коммуникации внутри органа власти, а также организует межведомственное взаимодействие (в том числе с использованием систем электронного документооборота и межведомственного электронного документооборота — СМЭВ) для оперативного решения профессиональных задач и оказания государственных услуг	З-1. Знает принципы и технологии организации внутриведомственных и межведомственных коммуникаций, включая использование систем электронного документооборота. У-1. Умеет выстраивать эффективные коммуникации внутри органа власти и организовывать межведомственное взаимодействие для решения профессиональных задач

			ОПК-8.2	Применяет принципы клиентоцентричности и технологии деловой коммуникации при взаимодействии с гражданами, представителями бизнеса и институтов гражданского общества	З-1. Знает принципы клиентоцентричности и технологии деловой коммуникации с различными категориями граждан и организаций. У-1. Умеет применять клиентоцентричный подход и эффективные коммуникативные технологии при взаимодействии с гражданами, бизнесом и общественными институтами

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 47 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак. час на лекции и 18 ак. час на практические занятия, 9 ак. часа на Каттэк, 18 ак. часов на СРэк, 2 ак. часа на КЭ, 43 ак. час на самостоятельную работу студентов.

Б1.О.07.«Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» реализуется на 1-м курсе в 2-м семестре.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных обучающимися при освоении дисциплин: «Теория и механизмы современного государственного управления», «Деловые коммуникации», «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления».

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		ВСЕ ГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Катт эк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ														
Тема 1	Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий, дискуссия
Тема 2	Система внутренних коммуникаций	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Устный опрос на занятии семинарского типа,

	в органах государственного и муниципального управления													доклад, выполнение контрольных заданий, дискуссия
Тема 3	Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий в том числе ситуационное задание (кейс), дискуссия, тестирование.
РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИМИДЖ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ														
Тема 4	Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность, структура, способы формирования и совершенствования	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий, дискуссия
Тема 5	Социально-психологическое воздействие в	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение

	деловых коммуникациях													контрольных заданий, дискуссия
Тема 6	Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий в том числе ситуационное задание (кейс), дискуссия, тестирование.
РАЗДЕЛ 3. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ В ОРГАНИЗАЦИИ														
Тема 7	Невербальные деловые коммуникации	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий, дискуссия
Тема 8	Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий, дискуссия
Тема 9	Искусство публичного выступления	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Устный опрос на занятии семинарского типа, доклад, выполнение контрольных заданий в том числе

														ситуационное задание (кейс), дискуссия, тестирование.
Промежуточная аттестация	29	0	0	0	0	0	0	0	2	9	0	18	0	Экзамен
Итого	108	18	0	0	18	0	0	2	9	0	0	18	43	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Тема 1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления. УК-4.2,

Коммуникативная подсистема. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления. Система взаимодействия власти и гражданского общества. Институты политического опосредования. Коммуникационные механизмы. Методы влияния общества на государство. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении. Политические решения. Административные решения. Информационно-коммуникационная модель разработки решения. Контроль управленческих решений. Проблемы в информационном обеспечении государственного и муниципального управления. Структура государственной системы статистики. Проблемы функционирования государственной системы статистики.

Тема 2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Схема управления деятельностью: «Управление деятельностью – управление смыслами – управление коммуникациями». Типология информационных потоков. Принципы управления коммуникациями. Аспекты управления формальными коммуникациями. Состав регламентов управленческого труда в организациях. Анализ и проектирование информационных потоков. Регуляция информационных потоков в органах власти и организация коммуникаций для решения текущих задач. Анализ неформальных коммуникаций в организации. Регуляция неформальных коммуникаций в организациях. Административные технологии управления неформальными коммуникациями.

Тема 3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Принципы сервисного управления. Муниципальные услуги. Анализ внешней среды органов государственного управления и местного самоуправления. Классификация отношений органа власти во внешней среде. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления.

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИМИДЖ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования. УК-4.2, УК-5.2, ОПК-8.1

Факторы, определяющие служебные государственного и муниципального служащего в административной организации. Коммуникационная культура. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса. И нравственно-этические компетенции. Нормы лояльности и компетенции публичного взаимодействия. Культура речи и речевые компетенции. Компетенции «слушания». Компетенции работы с посетителями. Компетенции публичного выступления. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.

Тема 5. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях. УК-4.2,

Психологическое воздействие в деловых коммуникациях. Личностные и ситуативные факторы влияния. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации. Трансакционный анализ Эрика Берна.

Тема 6. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций. УК-4.2,

Составляющие имиджа государственного служащего. Эффективный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет. Типология Макса Люшера. Типы поведения: красный, синий, зеленый, желтый. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Самопрезентация как важнейший элемент культуры государственного служащего. Этикет государственного служащего.

3. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 7. Невербальные деловые коммуникации. УК-4.2, УК-5.2

Характеристика невербальных средств коммуникаций в организации. Факторы, оказывающие влияние на пантомимику государственного и муниципального служащего. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение. Визуальная поддержка устного выступления.

Тема 8. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. УК-4.2, УК-5.2

Стандартные этикетные ситуации в процессе устных деловых коммуникаций. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия. Культура проведения споров. Правило трех Т. Слушание в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Рефлексивное слушание.

Тема 9. Искусство публичного выступления. УК-4.2, УК-5.2

Понятие и сущность ораторского искусства и риторики. Специфика публичных выступлений в сфере государственного и муниципального управления (ГМУ). Виды публичных выступлений в ГМУ. Структура и подготовка публичного выступления. Этапы подготовки: анализ аудитории (социальный состав, интересы, ожидания); постановка цели и задач выступления; выбор темы и формулировка ключевой идеи; сбор и систематизация материала (официальные документы, статистика, экспертные мнения). Стандартная структура публичного выступления. Способы изложения материала. Инструменты убедительности и воздействия в процессе публичного выступления. Специфика коммуникации в различных форматах. Практические навыки и преодоление трудностей в процессе публичного выступления. Этические и правовые аспекты публичного выступления. Оценка эффективности публичного выступления.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.07. «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. *Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам*

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.07. «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): *устные опросы на семинарских занятиях, доклады, выполнение заданий в том числе ситуационных заданий (кейсов), дискуссии, тестирование.*

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)				
Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КЗР
	УО, Д	ТЗ	КЗ	

P-1. / T-1	3	5	4	7
P-1. / T-2	3		4	
P-1. / T-3	3		4	
P-2. / T-4	3	5	4	7
P-2. / T-5	3		4	
P-2. / T-6	3		4	
P-3. / T-7	3	5	4	7
P-3. / T-8	3		4	
P-3. / T-9	3		5	
Итого: 100 б	27	15	37	21

УО – устный опрос;
ТЗ – тестовое задание;
КЗ – контрольные задания;
ПЗ – практическое занятие;
Д – доклад;
КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания устного опроса:

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное раскрытие темы с конкретными примерами
Стилистика	1	Научный стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	3	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия
------	-------------------

5	Правильных ответов 90% и выше.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
4	Правильных ответов от 70% до 90%.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	Правильных ответов от 50% до 80%.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий по разделу:

Балы	Описание критерия
7	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
5	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
3	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных работ)

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Тема 1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления. УК-4.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Какие элементы включает коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления?
2. Назовите виды коммуникативных воздействий общества на власть.
3. Охарактеризуйте существующие подходы к оценке эффективности государственных и муниципальных решений.
4. Чем обусловлена необходимость совершенствования коммуникаций между обществом и властью?

5. В чем отличие политических и административных решений?
6. В чем заключается необходимость совершенствования системы государственной статистики?

Вопросы для дискуссии

1. Каковы основные вызовы и перспективы развития государственной службы как профессиональной деятельности в условиях цифровизации государственного управления и изменения общественных ожиданий от публичной власти? Какие ключевые барьеры (организационные, технологические, социокультурные и др.) препятствуют эффективности коммуникационной подсистемы в государственном и муниципальном управлении сегодня? Приведите конкретные примеры таких барьеров и предложите 1–2 возможных пути их преодоления на уровне отдельного муниципалитета или региона.

2. В какой степени современные цифровые инструменты (электронные порталы госуслуг, соцсети госорганов, чат-боты, платформы обратной связи и т.д.) действительно улучшают взаимодействие власти и общества? Можно ли считать их полноценным решением для построения устойчивой обратной связи, или они создают новые проблемы (например, цифровой разрыв, фильтрацию мнений, имитацию диалога)? Аргументируйте свою позицию.

3. Сравните роль и специфику внутренних (внутриведомственных, межведомственных) и внешних (власть — общество, власть — бизнес, власть — СМИ) коммуникаций в государственном управлении. В чём их принципиальные различия с точки зрения целей, каналов, регламентов и критериев эффективности? Приведите по 1–2 примера успешных практик в каждой из этих сфер.

4. Как развитие концепции «электронного правительства» и внедрение больших данных (Big Data), аналитики и ИИ в коммуникационные процессы влияют на прозрачность, подотчётность и доверие к органам власти? Могут ли эти технологии одновременно повышать эффективность управления и создавать риски для приватности граждан и манипулирования общественным мнением? Обсудите плюсы и минусы на конкретных примерах.

Темы докладов

1. Роль коммуникационной подсистемы в повышении прозрачности и подотчётности органов власти.
2. Цифровые платформы как инструмент развития коммуникационной подсистемы государственного управления (на примере портала «Госуслуги»).
3. Проблемы и барьеры в функционировании коммуникационной подсистемы на муниципальном уровне.

4. Взаимодействие федеральных, региональных и местных органов власти: коммуникационные каналы и механизмы координации.
5. Влияние социальных сетей на трансформацию коммуникационной подсистемы государственного управления.

Контрольные задания:

Задание 1 (аналитическое). Проанализируйте официальный сайт конкретного муниципального образования (например, администрации города N). Выявите элементы коммуникационной подсистемы (каналы связи с гражданами, формы обратной связи, информационные ресурсы и т.д.). Составьте таблицу с тремя колонками: «Элемент коммуникационной подсистемы», «Описание», «Эффективность (по 5-балльной шкале)». В конце дайте краткий вывод (50–70 слов) о сильных и слабых сторонах системы коммуникаций данного муниципалитета.

Задание 2 (проектное). Разработайте концепцию улучшения коммуникационной подсистемы для выбранного органа государственной власти (министерства, ведомства и т.п.). В концепции должны быть:

- цель и задачи;
- перечень предлагаемых каналов коммуникации (онлайн и офлайн);
- механизмы сбора и обработки обратной связи от граждан;
- план внедрения (сроки, ответственные, ресурсы);
- критерии оценки эффективности.

Объём – не более 2 страниц текста.

Тема 2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Что предполагает анализ модели управления коммуникациями в организации?
2. На какие принципы должно опираться управление коммуникациями, по мнению Ч. Барнарда?
3. Какой из информационных каналов выполняет функцию установления обратной связи?
4. Какие действия предполагаются для анализа и проектирования информационных потоков в органах государственного и муниципального управления?
5. Охарактеризуйте Вам известные способы регуляции коммуникаций в организации.
6. Каким образом осуществляется организация внешнего и

внутреннего консультирования в органах государственной власти?

7. Опишите функции социометрического анализа.

8. Каким образом возможно использование неформальных коммуникаций и процессов самоорганизации для повышения эффективности деятельности органов власти?

Вопросы для дискуссии:

1. В чём состоят ключевые отличия системы внутренних коммуникаций в госорганах от аналогичных систем в коммерческих организациях? Проанализируйте влияние таких факторов, как иерархичность структуры, высокая степень формализации процессов, необходимость соблюдения конфиденциальности и регламентов. Приведите 1–2 примера, показывающих, как эти отличия сказываются на скорости и качестве обмена информацией внутри госоргана.

2. Какие барьеры и проблемы наиболее серьёзно затрудняют эффективность внутренних коммуникаций в органах госвласти и местного самоуправления (например, ведомственная разобщённость, бюрократизация, слабая цифровизация, отсутствие единых стандартов обмена информацией)? Предложите 2–3 конкретных инструмента или технологии (организационные, цифровые, методические), которые могли бы помочь преодолеть хотя бы один из выявленных барьеров на практике.

3. Оцените роль неформальных коммуникаций в системе гос- и муниципального управления. В каких случаях они дополняют формальные каналы, а в каких — создают риски (искажение информации, слухи, теневые решения)? Приведите реальные или гипотетические примеры ситуаций, где неформальное взаимодействие сыграло позитивную или негативную роль в работе госоргана, и предложите способы гармонизации формальных и неформальных каналов.

4. Как внедрение цифровых инструментов (корпоративных порталов, систем электронного документооборота, мессенджеров для служебного пользования, платформ для совместной работы и т.д.) влияет на качество и скорость внутренних коммуникаций в госорганах? Обсудите плюсы (ускорение процессов, прозрачность, архивирование) и минусы (риски информационной безопасности, сопротивление персонала изменениям, необходимость обучения). Приведите пример успешного или неудачного внедрения подобной системы в российской практике и выделите ключевые факторы успеха или провала.

Темы докладов:

1. Каналы внутренних коммуникаций в госорганах: эффективность электронной почты, корпоративных порталов и мессенджеров.

2. Корпоративная культура и её влияние на систему внутренних коммуникаций в государственных учреждениях.

3. Роль обратной связи в системе внутренних коммуникаций: механизмы сбора и анализа мнений сотрудников.

4. Оптимизация документооборота как элемент совершенствования внутренних коммуникаций.

5. Особенности коммуникаций в условиях удалённой и гибридной работы государственных служащих.

Контрольные задания:

Задание 1 (ситуационное). Представьте, что в региональном министерстве произошла реорганизация: несколько отделов объединены в один. Из-за этого возникли проблемы с обменом информацией между сотрудниками. Составьте план мероприятий по налаживанию внутренних коммуникаций. Включите:

- способы информирования сотрудников о новых процессах;
- инструменты для регулярного обмена информацией (совещания, чаты, рассылки и т.д.);
- методы повышения вовлечённости персонала;
- сроки реализации каждого этапа.

Задание 2 (исследовательское). Проведите мини-опрос среди 5–7 знакомых, работающих в государственных или муниципальных органах. Задайте им вопросы о том, какие каналы внутренних коммуникаций используются в их организации, насколько они удобны и эффективны. Обобщите результаты в виде краткого отчёта (1–1,5 страницы) с диаграммой (например, круговой — «Доля сотрудников, удовлетворённых разными каналами коммуникации»).

Тема 3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Контрольные вопросы для проведения опроса:

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

Вопросы для дискуссии:

1. Какие каналы внешних коммуникаций (официальные сайты, соцсети, СМИ, горячие линии, очные приёмы и др.) наиболее эффективны

для взаимодействия госорганов с разными целевыми аудиториями (гражданами, бизнесом, НКО, СМИ)? Проанализируйте сильные и слабые стороны 2–3 каналов с точки зрения охвата, скорости обратной связи, затрат и уровня доверия аудитории. Приведите пример успешного использования одного из каналов в российской практике.

2. В чём состоят ключевые вызовы и риски для госорганов при выстраивании открытых внешних коммуникаций в цифровой среде (например, фейки, троллинг, информационные атаки, поляризация мнений в соцсетях)? Какие стратегии и инструменты (модерация, антикризисные коммуникации, фактчекинг и т.д.) могут помочь минимизировать эти риски, сохранив при этом прозрачность и доступность информации? Приведите конкретный кейс, где госорган успешно или неудачно справился с подобной ситуацией.

3. Насколько эффективно сегодня реализуется принцип обратной связи в системе внешних коммуникаций власти и общества? Сравните традиционные механизмы (письменные обращения, очные приёмы) и современные цифровые инструменты (платформы обратной связи, чат-боты, онлайн-опросы). В каких случаях они дополняют друг друга, а в каких – создают дублирование или путаницу? Предложите 2–3 способа повысить реальную вовлечённость граждан и гарантировать, что их мнения влияют на принятие решений.

4. Как меняется роль пресс-служб и подразделений по связям с общественностью в госорганах в условиях роста информационных потоков и многоканальности коммуникаций? Обсудите, какие компетенции и ресурсы (кадровые, технологические, нормативные) необходимы сегодня для эффективного взаимодействия со СМИ и обществом. Приведите примеры, когда грамотная или, напротив, неудачная работа пресс-службы повлияла на репутацию органа власти или восприятие конкретного решения населением.

Темы докладов:

1. Взаимодействие госорганов с гражданами: формы и методы обратной связи (горячие линии, опросы, общественные советы).

2. Роль пресс-служб и подразделений по связям с общественностью в системе внешних коммуникаций власти.

3. Коммуникация с бизнес-сообществом: механизмы диалога и поддержки предпринимательства.

4. Внешние коммуникации в кризисных ситуациях: стратегии информирования населения.

5. Использование социальных сетей для внешних коммуникаций органов власти: лучшие практики и ошибки.

Контрольные задания:

Задание 1 (практическое). Выберите актуальную социальную проблему (например, низкий уровень вакцинации, загрязнение окружающей среды и т.п.) и разработайте стратегию внешних коммуникаций для её решения на муниципальном уровне. В стратегии укажите:

- целевую аудиторию;
- ключевые сообщения;
- каналы коммуникации (СМИ, соцсети, листовки и т. д.);
- график публикаций/мероприятий;
- показатели успеха.

Задание 2 (сравнительное). Сравните подходы к внешним коммуникациям двух разных регионов (или городов) по одной теме (например, информирование о мерах соцподдержки). Проанализируйте:

- используемые каналы;
- стиль подачи информации;
- наличие интерактивных элементов (опросы, чаты и т. п.);
- частоту обновления данных.

Оформите результаты в виде таблицы и сделайте вывод (70–100 слов) о наиболее эффективном подходе.

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИМИДЖ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования. УК-4.2, УК-5.2, ОПК-8.1

Контрольные вопросы для проведения опроса:

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

Вопросы для дискуссии:

1. Что входит в понятие «коммуникативная компетенция» применительно к деятельности государственных и муниципальных служащих? Выделите и охарактеризуйте 3–4 ключевых компонента этой компетенции (например, вербальная коммуникация, навыки активного слушания, владение деловой перепиской, медиация конфликтов и т. д.). Приведите примеры рабочих ситуаций в госорганах, где недостаток каждого из этих компонентов может привести к снижению эффективности управления или возникновению конфликтных ситуаций.
2. Какие специфические требования к коммуникативным

компетенциям предъявляются к служащим разных уровней и направлений деятельности (например, к сотрудникам «фронт-офиса», взаимодействующим с гражданами напрямую, к специалистам аналитических подразделений, к руководителям ведомств)? Сравните требования и объясните, почему они различаются. Предложите 2–3 универсальных навыка, которые необходимы всем категориям госслужащих, и обоснуйте свой выбор.

3. Какие методы и форматы обучения наиболее эффективны для формирования и развития коммуникативных компетенций у государственных и муниципальных служащих? Сравните традиционные формы (лекции, семинары) и интерактивные (тренинги, деловые игры, кейс-методы, наставничество). Приведите пример успешной программы повышения квалификации в этой области (русской или зарубежной), выделите её ключевые элементы и объясните, почему она оказалась результативной.

4. Как оценить уровень сформированности коммуникативных компетенций у госслужащих в рамках аттестации или кадрового мониторинга? Предложите 2–3 конкретных инструмента оценки (например, ассессмент-центр, тестирование, наблюдение за поведением в смоделированных ситуациях, обратная связь от граждан/коллег) и опишите их сильные и слабые стороны. Обсудите, какие организационные условия (нормативная база, культура обратной связи, ресурсы на обучение) необходимы для того, чтобы результаты такой оценки действительно способствовали совершенствованию коммуникативных навыков сотрудников.

Темы докладов:

1. Структура коммуникативных компетенций госслужащего: ключевые навыки и их значение.

2. Методы оценки уровня коммуникативных компетенций при отборе и аттестации государственных служащих.

3. Программы обучения и тренинги по развитию коммуникативных навыков для госслужащих.

4. Роль эмоционального интеллекта в формировании коммуникативных компетенций.

5. Влияние цифровой трансформации на требования к коммуникативным компетенциям государственных служащих.

Контрольные задания:

Задание 1 (теоретико-практическое). Составьте список из 5–7 ключевых коммуникативных компетенций, необходимых для госслужащего на руководящей должности. Для каждой:

- дайте краткое определение;
- приведите пример ситуации, где она важна;
- предложите способ её развития (тренинг, упражнение,

литература и т.п.).
Оформите в виде таблицы.

Задание 2 (рефлексивное). Проведите самоанализ своих коммуникативных навыков по модели компетенций из задания 1. Оцените себя по 5-балльной шкале по каждому пункту. Напишите план саморазвития на 3 месяца: какие компетенции нужно улучшить, какие действия для этого предпринять, как отслеживать прогресс.

Тема 5. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях. УК-4.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

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

Вопросы для дискуссии:

1. Какие основные механизмы социально-психологического воздействия (убеждение, внушение, заражение, подражание, манипуляция и др.) наиболее часто используются в деловой среде?
2. В чём заключаются ключевые различия между убеждением и манипуляцией как способами социально-психологического влияния в деловых коммуникациях? Сравните их по критериям: прозрачность намерений, уважение к автономии партнёра, долгосрочные последствия для отношений, этическая допустимость.
3. Какие личностные и ситуационные факторы усиливают или ослабляют восприимчивость человека к социально-психологическому воздействию в деловой среде (например, уровень доверия к коммуникатору, степень неопределённости ситуации, групповое давление, эмоциональное

состояние, профессиональный статус)?

4. Каковы этические границы использования техник социально-психологического воздействия в деловых коммуникациях? Обсудите, какие методы можно считать приемлемыми в корпоративной культуре, а какие – недопустимыми (с точки зрения морали, корпоративной этики и законодательства).

Темы докладов:

1. Механизмы психологического воздействия в деловых переговорах: убеждение, внушение, манипуляция.

2. Этика социально-психологического воздействия в коммуникациях государственных служащих.

3. Влияние групповой динамики на эффективность деловых коммуникаций в госорганах.

4. Техники активного слушания и эмпатии как инструменты социально-психологического воздействия.

5. Профилактика и преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении.

Контрольные задания:

Задание 1 (ситуационное). Найдите пример публичного выступления государственного деятеля (видео или текст). Проанализируйте, какие приёмы социально-психологического воздействия он использует (убеждение, внушение, заражение и т. д.). Приведите 3–4 цитаты/фрагмента с пояснением. Сделайте вывод: насколько эти приёмы эффективны для целевой аудитории.

Задание 2 (творческое). Придумайте сценарий деловой встречи (например, обсуждение бюджета отдела), где один участник пытается повлиять на других с помощью разных методов (аргументация, апелляция к авторитету, создание эмоционального фона и т. п.). Напишите диалог на 1–1,5 страницы, выделив используемые приёмы жирным шрифтом.

Тема 6. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций. УК-4.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) необходимо, прежде всего, обращать внимание при формировании имиджа государственного и муниципального служащего?

2. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа руководителя? Поясните свой ответ.

3. Как произвести благоприятное впечатление в первый день работы.

4. Является ли имидж государственных служащих предметом управления? Прокомментируйте свой ответ.

Вопросы для дискуссии

1. Из каких ключевых компонентов складывается профессиональный имидж государственного служащего (внешние характеристики, стиль общения, репутация и т.д.)? Приведите 1–2 примера, как недостаток в одном из компонентов может подорвать доверие граждан к госоргану в целом.

2. Как имидж госслужащего влияет на эффективность его коммуникаций с разными аудиториями (гражданами, коллегами, СМИ, бизнесом)? Сравните влияние позитивного и негативного имиджа на восприятие принимаемых решений и готовность общества к сотрудничеству. Кратко проиллюстрируйте ответ реальным или гипотетическим кейсом.

3. Какие инструменты и практики помогают формировать и поддерживать позитивный имидж госслужащего? Перечислите 3–4 конкретных способа (например, тренинги по публичным выступлениям, стандарты делового общения, работа с соцсетями) и оцените их эффективность с точки зрения затрат и результата.

4. В чём заключаются этические границы «управления имиджем» госслужащего? Обсудите, где проходит грань между обоснованным позиционированием и созданием искусственного образа. Приведите пример ситуации, когда попытки улучшить имидж привели к репутационным рискам, и предложите 1–2 правила, которые могли бы предотвратить подобные случаи.

Темы докладов:

1. Компоненты имиджа государственного служащего: внешний вид, манера общения, профессиональные качества.

2. Формирование позитивного имиджа госслужащего через публичные выступления и медиакommunikации.

3. Влияние репутации госслужащего на доверие граждан к органам власти.

4. Имидж и этика: границы допустимого в публичном поведении государственных служащих.

5. Инструменты управления имиджем госслужащего в цифровой среде (соцсети, блоги, онлайн-интервью).

Контрольные задания:

Задание 1 (визуально-аналитическое). Выберите 3–5 фото публичных выступлений госслужащих (разных людей). Проанализируйте их имидж по критериям:

- внешний вид (одежда, причёска);
- невербальные сигналы (поза, жесты, мимика);
- соответствие ситуации.

Составьте таблицу и напишите краткий комментарий (50–80 слов) к каждому фото: усиливает или ослабляет имидж эффективность коммуникации? Почему?

Задание 2 (проектирование). Разработайте «Гайд по имиджу для госслужащих» (1–2 страницы). Включите рекомендации по:

- дресс-коду для разных ситуаций;
- правилам поведения на публичных мероприятиях;
- нормам общения в соцсетях;
- способам коррекции негативного имиджа (если он возник).

РАЗДЕЛ 3. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 7. Невербальные деловые коммуникации. УК-4.2, УК-5.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
2. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?
3. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус государственного служащего?
4. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие виды невербальных сигналов (жесты, мимика, поза, дистанция, визуальный контакт и т.д.) наиболее значимы в деловых коммуникациях госслужащих? Приведите 2–3 примера ситуаций (совещание, приём граждан, публичные выступления), где невербальное поведение может усилить или ослабить эффект сказанного. Кратко поясните, почему в каждом случае реакция именно такая.
2. В чём особенности использования невербальных средств коммуникации в межведомственном взаимодействии и при общении с гражданами? Сравните, как открытая поза или зрительный контакт влияют на восприятие госслужащего в этих двух аудиториях. Приведите краткий пример, когда несоответствие невербального поведения ожиданиям аудитории привело к недопониманию или конфликту.
3. Могут ли стандарты делового этикета в госорганах включать нормы невербального поведения? Предложите 2–3 правила (например, по организации пространства при приёме посетителей, манере держаться на публичных мероприятиях) и обоснуйте их необходимость с точки зрения эффективности коммуникаций и имиджа власти.

4. Как цифровые форматы коммуникаций (видеоконференции, записи выступлений, соцсети) меняют требования к невербальному поведению госслужащих? Обсудите, какие невербальные сигналы остаются значимыми в онлайн-среде, а какие теряют силу.

Темы докладов:

1. Роль невербальных сигналов в деловых переговорах: жесты, мимика, поза.
2. Культурные различия в интерпретации невербальных коммуникаций: проблемы межкультурного взаимодействия.
3. Невербальная коммуникация в публичных выступлениях: как усилить воздействие речи.
4. Анализ невербальных сигналов при проведении собеседований и аттестаций госслужащих.
5. Тренинг невербальной коммуникации для государственных служащих: цели, методы, результаты.

Контрольные задания:

Задание 1 (наблюдательное). Посмотрите видеозапись официального совещания (можно найти в открытом доступе). Выпишите 5–7 примеров невербальных сигналов участников (жесты, позы, взгляды и т.п.). Для каждого:

- опишите, что он означает;
- предположите, как влияет на ход коммуникации.

Оформите в виде таблицы с колонками «Сигнал», «Значение», «Влияние».

- Задание 2 (практическое). Запишите короткое видео (1–2 минуты), где вы объясняете коллеге какой-либо рабочий вопрос. Проанализируйте свою невербальную коммуникацию:
 - какие жесты использовали;
 - как держали корпус;
 - был ли зрительный контакт;
 - что можно улучшить.

Напишите краткий отчет (1 страница) с выводами и планом коррекции.

Тема 8. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. УК-4.2, УК-5.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

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

2. Каким образом речевой этикет соответствует национально-культурным традициям общества или отдельного социума?

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

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

5. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?

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

Вопросы для дискуссии:

1. Какие ключевые навыки устной коммуникации (артикуляция, темп речи, аргументация, структурирование мысли и т.д.) наиболее важны для госслужащих в разных ситуациях (приём граждан, совещания, публичные выступления, переговоры)? Приведите 2 примера, когда недостаток одного из навыков привёл к недопониманию или снижению доверия к госоргану. Кратко укажите, как можно было избежать проблемы.

2. В чём особенности активного слушания как элемента эффективной коммуникации в работе госслужащего? Опишите 2–3 конкретные ситуации (например, приём гражданина с жалобой, межведомственное совещание, кризисное обсуждение), где навык активного слушания критически важен. Предложите 2 практических приёма, которые помогут госслужащему развить этот навык.

3. Как специфика устной коммуникации (официально-деловой стиль, необходимость соблюдения регламентов, высокая речевая ответственность) влияет на взаимодействие госслужащих с разными аудиториями (граждане, коллеги, СМИ, бизнес-структуры)? Приведите пример, когда несоответствие стиля речи ситуации вызвало коммуникативный сбой. Предложите 1–2 правила речевого поведения, которые могли бы снизить риск подобных ситуаций.

4. Какие инструменты и форматы обучения наиболее эффективны для развития навыков устной речи и слушания у госслужащих? Сравните традиционные методы (лекции, семинары) и интерактивные (тренинги, ролевые игры, запись и разбор выступлений). Кратко обоснуйте выбор 2–3 наиболее перспективных форматов с точки зрения затрат и результата. Приведите краткий пример успешной программы или практики (российской или зарубежной).

Темы докладов:

1. Принципы эффективной устной коммуникации: ясность, структурированность, убедительность.

2. Техники активного слушания в деловом общении: приёмы и

практические примеры.

3. Преодоление коммуникативных барьеров: как избежать недопонимания в устной коммуникации.

4. Устные коммуникации в условиях стресса: стратегии сохранения конструктивного диалога.

5. Роль фасилитатора в организации эффективных устных коммуникаций в коллективе.

Контрольные задания:

Задание 1 (тренировочное). Подготовьте 3-минутное выступление на тему «Как улучшить устные коммуникации в госорганах». Запишите его на аудио или видео. Затем проанализируйте:

- чёткость речи;
- темп и интонацию;
- использование пауз;
- вовлечённость аудитории (если есть слушатели).

Сделайте выводы и составьте список из 3–5 пунктов для улучшения навыков устной речи.

Задание 2 (интерактивное). Проведите упражнение «Активное слушание» с партнёром:

- Один рассказывает историю (3–4 минуты).
- Второй слушает, не перебивая, затем пересказывает услышанное, уточняя детали.
- Обсудите, что было упущено или искажено.

Опишите процесс и результаты в отчёте (1 страница), указав, какие техники активного слушания оказались наиболее полезными.

Тема 9. Искусство публичного выступления. УК-4.2, УК-5.2

Контрольные вопросы для проведения опроса:

1. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?
2. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
3. Предоставьте методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
4. От чего зависит частота жестикуляции в процессе доклада?
5. Охарактеризуйте методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

Вопросы для дискуссии

1. Какие ключевые навыки и качества (артикуляция, структурирование речи, владение невербаликой, умение удерживать внимание аудитории и т.д.) наиболее важны для успешного публичного

выступления госслужащего? Приведите 2 примера известных выступлений чиновников (удачных или неудачных) и выделите 1–2 навыка, которые в каждом случае сыграли решающую роль. Кратко объясните почему.

2. Как адаптировать публичное выступление под разные аудитории (граждане, коллеги, СМИ, бизнес-сообщество, международные партнёры)? Сравните подходы к содержанию, стилю и подаче информации для 2–3 целевых групп. Приведите пример ситуации, когда отсутствие такой адаптации привело к коммуникативному провалу, и предложите 1–2 способа избежать подобной ошибки.

3. Какие типичные ошибки допускают госслужащие во время публичных выступлений (например, чтение с листа, монотонность, избыточная бюрократическая лексика, неумение отвечать на вопросы)? Опишите 2–3 таких ошибки и их последствия для имиджа должностного лица и госоргана. Предложите по 1 практическому приёму для устранения каждой ошибки — например, техники работы с голосом, способы структурирования речи или подготовки к вопросам из зала.

4. Какие форматы обучения и тренировки наиболее эффективны для развития навыков публичных выступлений у госслужащих? Сравните традиционные методы (лекции, теоретические курсы) и практические (тренинги с видеозаписью и разбором, ролевые игры, симуляции пресс-конференций). Обоснуйте выбор 2–3 наиболее перспективных форматов с точки зрения результата и затрат. Приведите краткий пример успешной программы подготовки (русской или зарубежной) и выделите её ключевые элементы.

Темы докладов:

1. Структура успешного публичного выступления: вступление, основная часть, заключение.

2. Работа с аудиторией: техники вовлечения и удержания внимания.

3. Использование визуальных материалов (презентации, инфографика) в публичных выступлениях.

4. Преодоление страха публичных выступлений: психологические приёмы и тренировки.

5. Анализ успешных публичных выступлений государственных деятелей: стили, приёмы, ошибки.

Контрольные задания:

Задание 1 (подготовка выступления). Выберите актуальную тему, связанную с госуправлением (например, «Цифровизация госуслуг: плюсы и минусы»).

Подготовьте текст выступления на 5 минут. Включите:

- яркое вступление;
- 3 ключевых тезиса с аргументами;
- примеры из практики;
- призыв к действию в заключении.

Выделите цветом в тексте приёмы риторики (анафора, риторический вопрос

и т. п.).

Задание 2 (анализ). Найдите видео публичного выступления известного политика. Оцените его по критериям:

- структура речи;
- контакт с аудиторией;
- использование визуальных материалов (если есть);
- эмоциональность.

Поставьте оценку по 10-балльной шкале за каждый пункт и напишите общий вывод (80–100 слов): что можно перенять для собственных выступлений?

5.3. Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает три контрольные работы включающие тестовые задания (далее – ТЗ) и контрольные задания по разделу в форме ситуационных заданий (далее – КЗР) в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках ТЗ и КЗР составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по ТЗ и КЗР в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольного задания	Максимальное количество баллов за работу в рамках КЗ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольного задания	Результат контрольного задания, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
ТЗ 1	100	0,05	5
КЗР 1	100	0,07	7
ТЗ 2	100	0,05	5
КЗР 2	100	0,07	7
ТЗ 3	100	0,5	5
КЗР 3	100	0,07	7
Итого:	600	0,36	36

Формула расчета результата контрольного задания:

Результат контрольного задания = Количество баллов за работу в рамках ТЗ X Коэффициент веса тестового задания + КЗР X Коэффициент веса ситуационного задания.

5.3. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках ТЗ и КЗР с типовыми оценочными материалами:

Раздел 1. Теоретико-методические основы деловых коммуникаций в системе государственного и муниципального управления

Тема 1, Тема 2, Тема 3.

ТЗ – 1.

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

Для определения правильного ответа выберете одну из литер под которой, по вашему мнению изложен наиболее полный вариант ответа.

Тестовые задания

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

Для определения правильного ответа выберете одну из литер под которой, по вашему мнению изложен наиболее полный вариант ответа.

1. Институты политического опосредования выступают:
 - а) каналами влияния общественной среды на управляющую систему;
 - б) устойчивыми организациями (ассоциации) разнообразной направленности;
 - в) профсоюзными, предпринимательскими, молодежными, женскими, семейными организациями;
 - г) каналами влияния коммерческой среды на профсоюзную систему.
2. Существует две основные модели лоббизма:
 - а) англосаксонская и континентальная;
 - б) частная и общественная;
 - в) внешняя и внутренняя;
 - г) распространенная и частная.
3. Среди формальных организационных коммуникаций выделяют:
 - а) вертикальные и горизонтальные;
 - б) финансовые и правовые;
 - в) вертикальные и параллельные;
 - г) правовые и горизонтальные.
4. Регламент – это:
 - а) совокупность правил, положений, определяющих порядок работы организации;
 - б) совокупность формальных организационных коммуникаций;
 - в) способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими;
 - г) набор информационных блоков и инструментов для взаимодействия с одним или несколькими сегментами целевой аудитории.
5. Методами выявления неформальной структуры являются:
 - а) анкета выборов и социометрическая матрица;
 - б) анкета выборов и опрос;

- в) анкета выборов и доминирование;
- г) доминирование и социометрическая матрица.

6. Дайте определение понятию «сети»

- а) это упорядоченные неформальные группы индивидов, интенсивно общающихся друг с другом;
- б) это упорядоченные и законодательно оформленные группы индивидов, интенсивно общающихся друг с другом;
- в) это упорядоченные и законодательно оформленные группы индивидов, игнорирующие друг с друга;
- г) это упорядоченные и законодательно оформленные потоки, интенсивно взаимодействующие друг с другом.

7. Функцию установления обратной связи выполняет:

- а) информация, прошедшая по неформальным каналам;
- б) нормы поведения, существующие в организации;
- в) информационный поток «снизу-вверх»;
- г) индивидуальные цели, ценности и нормы.

8. Схема документооборота устанавливает:

- а) перечень входящих и исходящих потоков, источник поступления и адресат;
- б) схему информационных потоков;
- в) рациональные связи между источниками и приемниками информации и пути ее циркулирования;
- г) оценку рациональности организации и разработку рекомендаций по совершенствованию.

9. Ходатайство – это...

- а) обращение с требованием о восстановлении прав, справедливости и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями различных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами
- б) обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан
- в) обращения, не требующие принятия решений, ответы и разъяснения по которым даются, как правило, немедленно и в устной форме, в том числе по телефону
- г) обращения с просьбой оказания помощи в решении вопросов, не подкреплённых законодательными актами

10. Зафиксированные и документально закреплённые нормы организации политической жизни и функционирующие на этой основе разнообразные организации, которые характеризуют качество политической системы общества и выступают основными регуляторами политического поведения и деятельности называются:

- а) негосударственными политическими институтами;
- б) дополняющими политическими институтами;
- в) неформальными политическими институтами;
- г) формальными политическими институтами.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Баллы	Описание критерия	
100	Правильных ответов 90% и выше.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
70	Правильных ответов от 70% до 90%.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
50	Правильных ответов от 50% до 70%.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КЗР – 1.

Тема 1, Тема 2, Тема 3.

Тема 1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Прочитайте текст о роли коммуникационной подсистемы в системе государственного управления. Объясните, почему эффективная коммуникационная подсистема критически важна для достижения стратегических целей государства. Приведите 2–3 конкретных примера, как сбои в коммуникациях могут повлиять на реализацию государственной политики (например, в сферах здравоохранения, образования или безопасности). В ответе раскройте, какие элементы включает коммуникационная подсистема и как они взаимодействуют между собой.

Тема 2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Задание открытого типа с развёрнутым ответом

Проанализируйте текст о системе внутренних коммуникаций в органе муниципального управления. Опишите 2–3 ключевые проблемы, которые могут возникнуть из-за неэффективных внутренних коммуникаций (например, дублирование задач, задержки в принятии решений). Предложите и обоснуйте один конкретный инструмент или технологию (например, корпоративный мессенджер, CRM-систему), который поможет улучшить взаимодействие между подразделениями. Укажите, какие изменения в рабочих процессах это принесёт.

Тема 3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Задание открытого типа с развёрнутым ответом

На основе текста о внешних коммуникациях органов власти опишите,

какие каналы взаимодействия с гражданами наиболее эффективны в современном обществе (например, соцсети, горячие линии, порталы госуслуг). Выберите один канал и проанализируйте его сильные и слабые стороны с точки зрения:

- доступности для разных групп населения;
- скорости обратной связи;
- затрат на поддержку.

Предложите одно улучшение для выбранного канала, которое повысит его эффективность.

Критерии оценивания контрольных заданий по разделу:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

Раздел 2. Коммуникативные компетенции и имидж государственного служащего: теория и практика социально-психологического воздействия

Тема 4, Тема 5, Тема 6.

ТЗ – 2.

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

Для определения правильного ответа выберите одну из литер под которой, по вашему мнению изложен наиболее полный вариант ответа.

Тестовые задания

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих

1. Что является ключевым элементом коммуникативной компетенции государственного служащего?

а) Знание законодательства;

б) Умение эффективно взаимодействовать с гражданами и

коллегами;

в) Навыки работы с офисной техникой;

г) Опыт участия в судебных процессах.

2. Какой компонент не входит в структуру коммуникативной компетенции?

а) Лингвистический (владение языком);

б) Прагматический (умение использовать язык в конкретных ситуациях);

в) Финансовый (навыки бюджетирования);

г) Социолингвистический (понимание социальных норм общения).

3. Какой метод наиболее эффективен для развития коммуникативных навыков у госслужащих?

а) Самостоятельное чтение нормативно-правовых актов;

б) Тренинги и деловые игры;

в) Изучение иностранных языков в индивидуальном порядке;

г) Просмотр обучающих видео без обратной связи.

4. Что способствует формированию позитивного коммуникативного стиля у госслужащего?

а) Игнорирование обратной связи от граждан;

б) Жёсткое соблюдение формальных процедур без учёта контекста;

в) Развитие эмпатии и активного слушания;

г) Использование сложной юридической терминологии в общении с населением.

5. Какой фактор мешает эффективной коммуникации госслужащего с гражданами?

а) Чёткое изложение информации;

б) Бюрократический язык и канцеляризм;

в) Готовность ответить на вопросы;

г) Уважительное отношение к собеседнику.

Тема 5. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

6. Какой метод социально-психологического воздействия основан на логической аргументации?

а) Внушение;

б) Заражение;

в) Убеждение;

г) Подражание.

7. Что такое «эффект первого впечатления» в деловой коммуникации?

- а) Окончательное мнение о человеке, сформированное после длительного общения;
- б) Мгновенная оценка личности на основе внешних признаков, влияющая на дальнейшее взаимодействие;
- в) Результат анализа профессиональных достижений собеседника;
- г) Оценка по рекомендациям коллег.

Задание 8. Какой приём снижает сопротивление при убеждении?

- а) Агрессивное давление;
- б) Игнорирование возражений собеседника;
- в) Активное слушание и учёт аргументов оппонента;
- г) Угроза санкций.

9. Что относится к невербальным средствам социально-психологического воздействия?

- а) Тон голоса и паузы;
- б) Содержание речи;
- в) Логические доводы;
- г) Письменные инструкции.

10. Какой фактор усиливает доверие в деловых коммуникациях?

- а) Несогласованность слов и действий;
- б) Открытость и прозрачность намерений;
- в) Избыточная эмоциональность;
- г) Частая смена позиции в переговорах.

Тема 6. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

11. Что входит в структуру имиджа госслужащего?

- а) Только внешний вид;
- б) Профессиональные качества, стиль общения и внешний облик;
- в) Личные увлечения и семейное положение;
- г) Политические взгляды.

12. Какой элемент имиджа критически важен для доверия граждан?

- а) Дорогие аксессуары;
- б) Соблюдение этических норм и беспристрастность;

- в) Следование модным тенденциям;
- г) Демонстрация властных полномочий.

13. Как влияет неопрятный внешний вид госслужащего на восприятие его работы?

- а) Повышает доверие как признак демократичности;
- б) Снижает авторитет и вызывает сомнения в компетентности;
- в) Не имеет значения, если специалист квалифицирован;
- г) Стимулирует неформальное общение.

14. Какой стиль общения формирует позитивный имидж госслужащего?

- а) Панибратский, с использованием сленга;
- б) Вежливый, чёткий и доступный для понимания;
- в) Пассивный, с избеганием ответственности;
- г) Резкий и категоричный.

15. Что помогает корректировать имидж госслужащего в кризисной ситуации?

- а) Игнорирование критики;
- б) Оперативное информирование и объяснение позиции;
- в) Перекалывание ответственности на коллег;
- г) Ограничение контактов со СМИ.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
100	Правильных ответов 90% и выше.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
70	Правильных ответов от 70% до 90%.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
50	Правильных ответов от 50% до 70%.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КЗР – 2.

Тема 4, Тема 5, Тема 6.

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность, структура, способы формирования и совершенствования

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов:

Выберите все верные утверждения о коммуникативных компетенциях государственных и муниципальных служащих.

1. Коммуникативные компетенции не влияют на эффективность выполнения должностных обязанностей.
2. К структурным элементам коммуникативных компетенций относят умение слушать и слышать собеседника.
3. Формирование коммуникативных компетенций возможно только в процессе формального образования.
4. Важной частью коммуникативных компетенций является владение официально-деловым стилем речи.
5. Развитие коммуникативных навыков может происходить через тренинги и практику делового общения.
6. Коммуникативные компетенции не требуют постоянного совершенствования после получения базового образования.

Тема 5. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов:

Какие из перечисленных методов относятся к способам социально-психологического воздействия в деловых коммуникациях? Выберите все правильные варианты.

1. Убеждение через логические аргументы и факты.
2. Манипуляция с целью достижения личной выгоды без учёта интересов партнёра.
3. Игнорирование мнения собеседника для демонстрации авторитета.
4. Внушение через использование авторитетного статуса или экспертного мнения.
5. Активное слушание и эмпатия для установления доверительных отношений.
6. Применение физического давления для достижения целей коммуникации.

Тема 6. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов:

Что входит в понятие «имидж государственного служащего»? Выберите все верные варианты.

1. Внешний облик (одежда, причёска, манера держаться).
2. Профессиональные знания и навыки, соответствующие должности.
3. Личные политические убеждения, не связанные с должностными обязанностями.
4. Стиль общения и речевая культура.
5. Репутация, сформированная на основе действий и решений служащего.
6. Семейное положение и личная жизнь, обсуждаемые в СМИ.

Критерии оценивания контрольных заданий по разделу:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

Раздел 3. Устные деловые коммуникации и невербальные сигналы в организации

Тема 7, Тема 8, Тема 9.

ТЗ – 1.

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

Для определения правильного ответа выберете одну из литер под которой, по вашему мнению изложен наиболее полный вариант ответа.

Тестовые задания

Тема 7. Невербальные деловые коммуникации

1. Какой жест чаще всего интерпретируется как признак открытости и искренности в деловой коммуникации?

- а) Скрещивание рук на груди;
- б) Потирание подбородка;

- в) Раскрытые ладони, обращённые вверх;
 - г) Сжатие кулаков.
2. Что может сигнализировать о дискомфорте или неуверенности собеседника во время переговоров?
- а) Устойчивый зрительный контакт;
 - б) Частые прикосновения к носу или уху;
 - в) Прямая осанка;
 - г) Широкая улыбка.
3. Какое расстояние считается оптимальным для формальной деловой беседы (социальная дистанция)?
- а) 0–45 см;
 - б) 45–120 см;
 - в) 120–350 см;
 - г) Более 350 см.
4. Что передаёт изменение тембра и интонации голоса в деловой коммуникации?
- а) Только содержание информации;
 - б) Эмоциональное состояние и отношение к сказанному;
 - в) Уровень образования говорящего;
 - г) Профессиональную компетентность.
5. Какой элемент невербального общения может усилить убедительность аргументов в деловой презентации?
- а) Избегание зрительного контакта;
 - б) Умеренная жестикация, подчёркивающая ключевые моменты;
 - в) Суевливые движения руками;
 - г) Опущенная голова.

Тема 8. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать

6. Какой приём помогает убедиться, что вы правильно поняли собеседника в деловом разговоре?
- а) Немедленное высказывание своего мнения;
 - б) Перефразирование услышанного («Если я правильно понял, вы считаете, что...»);
 - в) Повторение последней фразы собеседника;
 - г) Смена темы для поддержания динамики беседы.
7. Что является признаком активного слушания?
- а) Постоянное поглядывание на часы;
 - б) Задавание уточняющих вопросов;
 - в) Составление ответа, пока собеседник говорит;
 - г) Кивание головой без вникания в суть.
8. Какой фактор снижает эффективность устной коммуникации в коллективе?
- а) Чёткая формулировка задач;
 - б) Использование узкопрофессионального жаргона без пояснений;

- в) Обратная связь от участников;
- г) Поддержание зрительного контакта.

9. Что способствует ясности и убедительности устной речи руководителя?

- а) Быстрая речь с проглатыванием слов;
- б) Логичная структура высказывания (цель → аргументы → вывод);
- в) Частое использование слов-паразитов;
- г) Отсутствие пауз между смысловыми блоками.

10. Какой стиль слушания предпочтителен при обсуждении конфликтной ситуации?

- а) Пассивное слушание (формальное присутствие);
- б) Критическое слушание с анализом аргументов обеих сторон;
- в) Избирательное слушание (фиксация только выгодных фактов);
- г) Слушание с одновременным составлением контраргументов.

Тема 9. Искусство публичного выступления

11. Что необходимо сделать на этапе подготовки к публичному выступлению?

- а) Выучить текст наизусть слово в слово;
- б) Изучить аудиторию и сформулировать цель выступления;
- в) Довериться импровизации без репетиции;
- г) Сосредоточиться только на дизайне слайдов.

12. Какой элемент структуры выступления должен содержать ключевые тезисы и призыв к действию?

- а) Вступление;
- б) Основная часть;
- в) Заключение;
- г) Ответы на вопросы.

13. Что помогает удерживать внимание аудитории во время доклада?

- а) Монотонная речь без интонационных акцентов;
- б) Яркие примеры, истории, визуальные материалы;
- в) Длинные цитаты из научных трудов без пояснений;
- г) Отступления от темы для создания неформальной атмосферы.

14. Какой приём снижает волнение перед выступлением?

- а) Отказ от репетиции;
- б) Мысленная проработка возможных вопросов и ответов;
- в) Сосредоточение на собственных ошибках;
- г) Попытка запомнить текст дословно.

15. Что критично для успешного публичного выступления перед коллегами?

- а) Чтение текста с листа без отрыва;
- б) Контроль темпа речи, чёткость дикции и зрительный контакт с аудиторией;
- в) Использование сложной терминологии без пояснений;
- г) Избегание взаимодействия с залом.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
100	Правильных ответов 90% и выше.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
70	Правильных ответов от 70% до 90%.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
50	Правильных ответов от 50% до 70%.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КЗР – 3.

Тема 7, Тема 8, Тема 9.

Тема 7. Невербальные деловые коммуникации

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Менеджер во время переговоров постоянно скрещивает руки на груди и избегает прямого зрительного контакта с партнёрами. Как можно интерпретировать его поведение?

Варианты ответа:

- А) Проявление уверенности и контроля над ситуацией.
- Б) Признак закрытости и защитной реакции, возможно — недоверия или дискомфорта.
- В) Нейтральная поза, не несущая особой смысловой нагрузки.
- Г) Попытка продемонстрировать превосходство и доминирование.

Тема 8. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Во время совещания сотрудник внимательно слушает докладчика, периодически кивает головой и задаёт уточняющие вопросы. Какую стратегию коммуникации он демонстрирует?

Варианты ответа:

- А) Пассивное слушание.
- Б) Активное слушание.
- В) Избирательное слушание.
- Г) Игнорирование.

Тема 9. Искусство публичного выступления

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Оратор в начале выступления рассказывает короткую юмористическую историю, связанную с темой доклада. Какова основная цель такого приёма?

Варианты ответа:

А) Занять время, если выступление началось раньше графика.

Б) Развлечь аудиторию и снять напряжение, установив контакт с слушателями.

В) Показать личное остроумие и повысить свой статус в глазах публики.

Г) Отвлечь внимание от слабых аргументов основной части выступления.

Критерии оценивания контрольных заданий по разделу:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Программное обеспечение:

Для выполнения заданий требуется следующее ПО:

Офисные пакеты (для оформления отчётов, таблиц, диаграмм):

Microsoft Office (версии 2016 и выше); в т.ч. Microsoft Word (оформление пояснительных записок), Microsoft Excel (расчёты, таблицы), Microsoft PowerPoint (подготовка презентаций к защите работ).

Организационные и вспомогательные материалы:

Канцелярские принадлежности (для аудиторной и самостоятельной работы):

- бумага формата А4 (для черновиков и распечаток);
- ручки, карандаши, линейки, маркеры;

- папки-скоросшиватели или файлы (для систематизации и сдачи работ).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

6.1. Типовые оценочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Тема 1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления

Индикаторы: УК-4.2

Вопросы открытого типа:

1. Коммуникативная подсистема. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
2. Система взаимодействия власти и гражданского общества. Институты политического опосредования.
3. Коммуникационные механизмы. Методы влияния общества на государство.
4. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении.
5. Политические решения Административные решения.
6. Информационно-коммуникационная модель разработки решения.
7. Контроль управленческих решений. Проблемы в информационном обеспечении государственного и муниципального управления.
8. Структура государственной системы статистики.
9. Проблемы функционирования государственной системы статистики.

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Установите соответствие между методами влияния общества на государство (1–5) и их характеристиками (А–Д):

Методы влияния:

1. Выборы и референдумы.
2. Общественные организации и движения.
3. СМИ и социальные сети.
4. Протестные акции.
5. Гражданские инициативы и петиции.

Характеристики:

А. Публичное выражение мнений и требований через митинги, демонстрации, пикеты.

Б. Участие граждан в формировании органов власти и принятии ключевых решений.

В. Объединение граждан для защиты общих интересов и давления на власть.

Г. Распространение информации, формирование общественного мнения, критика действий власти.

Д. Формальная подача предложений и требований к органам власти через официальные каналы.

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Назовите 3–4 основные проблемы информационного обеспечения, которые осложняют контроль за исполнением управленческих решений в государственном и муниципальном управлении. Для каждой проблемы кратко (1–2 предложения) опишите её суть и приведите пример негативного последствия на практике. В завершении сформулируйте 1–2 обобщающих предложения о том, какие меры могли бы улучшить ситуацию. Объём ответа – до 200 слов.

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Установите логическую последовательность возникновения проблем в функционировании государственной системы статистики — от первичных причин к конечным последствиям:

А. Ошибки и искажения данных на этапе сбора (неполнота, фальсификации, технические сбои).

Б. Снижение доверия общества и бизнеса к официальной статистике.

В. Недостаточное финансирование и устаревшая методология сбора данных.

Г. Принятие неэффективных управленческих решений на основе недостоверной информации.

Д. Ограниченная доступность и низкая оперативность публикации данных для пользователей.

Тема 2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Индикаторы: УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Вопросы открытого типа:

1. Схема управления деятельностью: «Управление деятельностью – управление смыслами – управление коммуникациями». Типология информационных потоков.

2. Принципы управления коммуникациями. Аспекты управления формальными коммуникациями. Состав регламентов управленческого труда в организациях.

3. Анализ и проектирование информационных потоков.

Регуляция информационных потоков в органах власти и организация коммуникаций для решения текущих задач.

4. Анализ неформальных коммуникаций в организации.
5. Регуляция неформальных коммуникаций в организациях.
6. Административные технологии управления неформальными коммуникациями.

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных:

Выберите все правильные варианты ответа. Какие из перечисленных инструментов относятся к системе внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления?

1. Корпоративный портал или интранет.
2. Официальные пресс-релизы для СМИ.
3. Внутренние электронные рассылки и рассылки по электронной почте.
4. Социальные сети для взаимодействия с гражданами.
5. Регулярные оперативные совещания и планерки.
6. Система электронного документооборота.
7. Наружная реклама и баннеры.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Какой из методов анализа неформальных коммуникаций в органе муниципального управления является наиболее эффективным и этичным? Выберите один вариант и обоснуйте выбор (3–4 предложения).

А. Скрытое наблюдение и прослушивание разговоров сотрудников без их ведома.

Б. Анонимный опрос сотрудников о каналах и содержании неформального общения.

В. Публичное требование к сотрудникам сообщать о всех неформальных обсуждениях рабочих вопросов.

Г. Игнорирование неформальных коммуникаций как несущественного фактора.

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Соотнесите принципы управления формальными коммуникациями в госорганах (1–5) с их практическими проявлениями (А–Д):

Принципы:

1. Принцип ясности.
2. Принцип своевременности.
3. Принцип целостности.
4. Принцип обратной связи.
5. Принцип конфиденциальности.

Проявления:

А. Установление каналов для сбора отзывов (опросы, ящики предложений, горячие линии) и их регулярный анализ.

Б. Обеспечение защиты служебной информации от несанкционированного доступа, соблюдение режима секретности.

В. Передача сообщений в оптимальные сроки, чтобы получатели могли принять решения или предпринять действия без задержек.

Г. Единое информационное поле: все подразделения получают согласованные данные без противоречий и дублирования.

Д. Использование чёткого, однозначного языка, структурированных документов, избегание двусмысленностей.

Тема 3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Индикаторы: УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Вопросы открытого типа:

1. Принципы сервисного управления.
2. Муниципальные услуги.
3. Анализ внешней среды органов государственного управления и местного самоуправления.
4. Классификация отношений органа власти во внешней среде.
5. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и государственного управления.

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Установите соответствие между каналами внешних коммуникаций органов власти (1–5) и их функциями (А–Д):

Каналы коммуникаций:

1. Официальные сайты госорганов.
2. Пресс-службы и брифинги.
3. Социальные сети и мессенджеры.
4. Горячие линии и колл-центры.
5. Публичные слушания и встречи с населением.

Функции:

А. Оперативное информирование о чрезвычайных ситуациях, важных решениях.

Б. Публикация нормативно-правовых актов, отчётов, документов.

В. Взаимодействие с журналистами, предоставление комментариев.

Г. Прямой диалог с гражданами, сбор обратной связи, консультации.

Д. Обсуждение проектов решений с жителями, учёт их мнений.

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Установите правильную последовательность типов коммуникаций органа власти во внешней среде – от наиболее массовых и

неперсонифицированных к наиболее адресным и интерактивным:

А. Взаимодействие с институтами гражданского общества (НКО, объединениями).

Б. Массовые коммуникации через СМИ и соцсети (информирование населения).

В. Публичные отчёты и официальные документы в открытом доступе.

Г. Персональное консультирование граждан (приёмные, горячие линии).

Д. Взаимодействие с бизнес-сообществом (форумы, круглые столы).

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Расположите принципы сервисного управления в порядке их реализации при взаимодействии с гражданином (от начального контакта до завершения услуги):

А. Персонализация — учёт индивидуальных потребностей и предпочтений клиента.

Б. Доступность — обеспечение удобного доступа к услугам (каналы связи, график работы, понятные инструкции).

В. Обратная связь — сбор мнений о качестве услуги и внесение улучшений.

Г. Проактивность — информирование о новых возможностях, предупреждение проблем.

Д. Оперативность — быстрое реагирование на запросы, минимизация сроков оказания услуги.

РАЗДЕЛ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИМИДЖ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования

Индикаторы: УК-4.2, ОПК-4.2, ОПК-8.1

Вопросы открытого типа:

1. Факторы, определяющие служебные государственного и муниципального служащего в административной организации. Коммуникационная культура.

2. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса.

3. И нравственно-этические компетенции. Нормы лояльности и компетенции публичного взаимодействия. К

4. Культура речи и речевые компетенции.

5. Компетенции «слушания».

6. Компетенции работы с посетителями.

7. Компетенции публичного выступления.
8. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных:

Выберите все верные утверждения о коммуникативных компетенциях государственных и муниципальных служащих.

1. Умение чётко и грамотно излагать мысли в устной и письменной форме.
2. Способность манипулировать собеседником для достижения личных целей.
3. Навыки активного слушания и эмпатии.
4. Владение официально-деловым стилем речи и знание норм деловой переписки.
5. Умение избегать любых контактов с гражданами для минимизации ошибок.
6. Способность разрешать конфликтные ситуации конструктивно.
7. Игнорирование обратной связи от граждан и коллег.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Выберите один правильный вариант ответа и обоснуйте свой выбор (3–4 предложения).

Какой из вариантов демонстрирует наилучшее соблюдение норм культуры речи в официальном ответе муниципального служащего на обращение гражданина?

А. «Ну, ваше обращение мы рассмотрели, всё нормально, вопрос решим, не переживайте».

Б. «Ваше обращение рассмотрено. По результатам проверки установлено, что вопрос будет решён в течение 10 рабочих дней. Благодарим за обращение».

В. «Мы тут посмотрели ваше письмо, да, всё ясно, разберёмся, ждите».

Г. «Обращение получено, но пока ничего обещать не можем, ждите дальнейших уведомлений».

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Установите соответствие между компетенциями работы с посетителями (1–5) и конкретными действиями муниципального служащего, демонстрирующими владение этой компетенцией (А–Д):

Компетенции:

1. Коммуникативная компетентность.
2. Знание нормативно-правовой базы.

3. Эмпатия и клиентоориентированность.
4. Организационная компетентность.
5. Конфликт-менеджмент.

Действия служащего:

А. Вежливо приветствует посетителя, внимательно выслушивает проблему, задаёт уточняющие вопросы, излагает ответ понятным языком, избегая излишнего профессионального жаргона.

Б. Оперативно находит нужный нормативный акт (закон, постановление, регламент), ссылается на его положения при разъяснении порядка получения услуги или решения вопроса.

В. Проявляет понимание к ситуации посетителя, выражает готовность помочь, предлагает альтернативные варианты решения, если стандартный путь затруднён.

Г. Чётко объясняет порядок действий посетителю (какие документы нужны, куда обращаться дальше, сроки рассмотрения), фиксирует запрос в системе учёта обращений, назначает дату следующего контакта при необходимости.

Д. Сохраняет спокойствие при эмоциональном напряжении со стороны посетителя, корректно разъясняет позицию, предлагает пути урегулирования разногласий, при необходимости привлекает руководителя.

Тема 5. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

Индикаторы: УК-4.2

Вопросы открытого типа:

1. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях. Личностные и ситуативные факторы влияния.
2. Методы психологического воздействия.
3. Виды и механизмы внушения.
4. Влиятельность аргументации. Влияние личности, группы, толпы.
5. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию.
6. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
7. Трансакционный анализ Эрика Берна.

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Установите соответствие между приёмами психологического воздействия (1–5) и их описанием (А–Д):

Приёмы воздействия:

1. Принцип взаимного обмена.
2. Принцип социального доказательства.
3. Принцип авторитета.

4. Принцип симпатии.

5. Принцип дефицита.

Описание:

А. Люди склонны соглашаться с теми, кто им симпатичен или похож на них.

Б. Люди чаще выполняют просьбы, если чувствуют обязательство «отплатить» за ранее полученную помощь.

В. Люди следуют примеру большинства, особенно в неопределённых ситуациях.

Г. Люди охотнее подчиняются или доверяют тем, кого считают экспертами или лидерами.

Д. Ограниченность предложения (времени, количества) повышает его ценность и желание им обладать.

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Расположите этапы применения методов психологического воздействия в органах госуправления в логической последовательности – от подготовки к непосредственному воздействию и оценке результата:

А. Выбор конкретных техник воздействия (аргументация, социальное доказательство, апелляция к авторитету и т. д.).

Б. Оценка эффективности воздействия (анализ обратной связи, достижение целей).

В. Определение целевой аудитории и её психологических особенностей.

Г. Формулировка коммуникационной цели (что нужно донести/добиться).

Д. Реализация коммуникационного мероприятия (выступление, кампания, переговоры).

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Опишите 3–4 метода психологического воздействия, которые могут этично и эффективно применяться государственными служащими в коммуникации с гражданами или коллегами. Для каждого метода приведите конкретный пример его использования в сфере государственного управления и кратко (1–2 предложения) объясните, почему этот метод работает. Ответ должен быть структурированным, объёмом до 200 слов.

Тема 6. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

Индикаторы: УК-4.2

Вопросы открытого типа:

1. Составляющие имиджа государственного служащего.

2. Эффективный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.

Типология Макса Люшера. Типы поведения: красный, синий, зеленый, желтый.

3. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
5. Самопрезентация как важнейший элемент культуры государственного служащего.
6. Этикет государственного служащего.

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных:

Какие из перечисленных характеристик формируют положительный имидж государственного служащего? Выберите все правильные ответы.

1. Профессионализм и компетентность в своей сфере.
2. Непунктуальность и необязательность.
3. Этичность и соблюдение норм служебного поведения.
4. Открытость и готовность к диалогу с гражданами.
5. Демонстрация превосходства над гражданами.
6. Аккуратность во внешнем виде и соблюдение дресс-кода.
7. Конфликтность и агрессивность в общении.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Выберите один наиболее эффективный способ самопрезентации государственного служащего на официальном мероприятии и обоснуйте выбор (3–4 предложения).

А. Начать выступление с шутки, чтобы разрядить обстановку и расположить аудиторию.

Б. Представиться, кратко обозначить свою должность и компетенцию, подчеркнуть цель участия в мероприятии и готовность к конструктивному диалогу.

В. Рассказать о своих личных достижениях и наградах, чтобы подчеркнуть высокий уровень квалификации.

Г. Сразу перейти к сути вопроса, опустив этап самопрезентации, чтобы сэкономить время аудитории.

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Перечислите 3–4 ключевые составляющие имиджа государственного служащего. Для каждой составляющей укажите, как она влияет на восприятие служащего гражданами и коллегами, и приведите конкретный пример её проявления в профессиональной деятельности. В заключении сформулируйте краткий вывод (1–2 предложения) о том, почему целостный имидж важен для эффективности государственной службы. Объем ответа – до 200 слов.

3. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 7. Невербальные деловые коммуникации

Индикаторы: УК-4.2, УК-5.2

Вопросы открытого типа:

1. Характеристика невербальных средств коммуникаций в организации.
2. Факторы, оказывающие влияние на пантомимику государственного и муниципального служащего.
3. Невербальные средства и культура общения и поведения.
4. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.
5. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.
6. Визуальная поддержка устного выступления.

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Установите последовательность влияния факторов на пантомимику (жесты, позы, мимику) госслужащего — от базовых, формирующих общий стиль, к ситуативным, определяющим поведение «здесь и сейчас»:

А. Ситуация общения (официальный приём, совещание, публичное выступление).

Б. Культурные нормы и традиции (национальные, региональные).

В. Служебный статус и протокол (должность, правила делового этикета).

Г. Личные качества и темперамент (уверенность, эмоциональность).

Д. Текущее эмоциональное состояние (стресс, усталость, воодушевление).

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Объясните, как обстоятельства общения (официальная встреча, публичное выступление, личный приём граждан и т.д.) влияют на восприятие жестов государственного служащего. Приведите 2–3 примера невербальных жестов (поза, мимика, движения рук) и опишите, как их интерпретация может меняться в зависимости от ситуации. В ответе укажите, какие жесты наиболее уместны в официальной обстановке и почему. Объём ответа – до 200 слов.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Выберите один наиболее эффективный вариант использования визуальной поддержки при публичном выступлении муниципального служащего перед жителями района и обоснуйте выбор (3–4 предложения).

А. Презентация с большим количеством текста на слайдах, дублирующая всё сказанное выступающим.

Б. Минималистичные слайды с ключевыми тезисами, инфографикой и

диаграммами, иллюстрирующими основные цифры и тенденции.

В. Демонстрация видеofilmа длительностью 15 минут вместо устного выступления.

Г. Использование только устного изложения без каких-либо визуальных материалов.

Тема 8. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать. УК-4.2, УК-5.2

Индикаторы: УК-4.2, УК-5.2

Вопросы открытого типа:

1. Стандартные этикетные ситуации в процессе устных деловых коммуникаций.

2. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления.

3. Подготовка к публичному выступлению.

4. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия.

5. Культура проведения споров. Правило трех Т.

6. Слушание в процессе общения.

7. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Рефлексивное слушание.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Выберите единственно корректный вариант поведения муниципального служащего при личном приёме гражданина и обоснуйте выбор (3–4 предложения).

А. Встретить посетителя стоя, предложить сесть, представиться, уточнить цель визита и внимательно выслушать проблему без перебиваний.

Б. Продолжить работу за компьютером, попросить посетителя изложить суть вопроса устно и кратко, не отвлекая от текущих задач.

В. Переадресовать посетителя к помощнику, сославшись на занятость, и попросить подготовить письменное обращение.

Г. Поприветствовать посетителя, но сразу указать на строгие временные рамки приёма (не более 5 минут), чтобы ускорить процесс.

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Опишите 3–4 особенности активного слушания, которые особенно важны для муниципального служащего при общении с гражданами. Для каждой особенности приведите пример её применения в типичной рабочей ситуации (личный приём, совещание, публичное мероприятие и т.д.) и поясните, какой эффект это даёт в коммуникации. В конце сформулируйте общий вывод (1–2 предложения) о роли активного слушания в работе муниципального служащего. Объём ответа – до 200 слов.

Задание закрытого типа на установление последовательности:

Расположите этапы правила трёх Т (Тактичность — Точность — Терпение) в правильной последовательности их применения в ходе конструктивного спора и кратко поясните роль каждого этапа (1–2 предложения).

А. Точность – чёткое формулирование своей позиции, аргументация, опора на факты.

Б. Тактичность – уважительное отношение к оппоненту, избегание оскорблений, выбор корректных формулировок.

В. Терпение – готовность выслушать оппонента, не перебивать, дать время на обдумывание ответов.

Тема 9. Искусство публичного выступления. УК-4.2, УК-5.2

Индикаторы: УК-4.2, УК-5.2

Вопросы открытого типа:

1. Понятие и сущность ораторского искусства и риторики.
2. Специфика публичных выступлений в сфере государственного и муниципального управления (ГМУ).
3. Виды публичных выступлений в ГМУ.
4. Структура и подготовка публичного выступления.
5. Этапы подготовки: анализ аудитории (социальный состав, интересы, ожидания); постановка цели и задач выступления; выбор темы и формулировка ключевой идеи; сбор и систематизация материала (официальные документы, статистика, экспертные мнения).
6. Стандартная структура публичного выступления. Способы изложения материала.
7. Инструменты убедительности и воздействия в процессе публичного выступления.
8. Специфика коммуникации в различных форматах.
9. Практические навыки и преодоление трудностей в процессе публичного выступления.
10. Этические и правовые аспекты публичного выступления.
11. Оценка эффективности публичного выступления.

Задание открытого типа с развернутым ответом:

Перечислите 3–4 ключевые особенности публичных выступлений государственных и муниципальных служащих. Для каждой особенности укажите, как она влияет на содержание и форму выступления, и приведите краткий пример (1–2 предложения). В заключении сформулируйте общий вывод о том, почему соблюдение этих особенностей важно для эффективности коммуникации. Объём ответа – до 200 слов.

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:

Определите, какой из вариантов поведения государственного

должностного лица во время публичного выступления наиболее соответствует этическим и правовым нормам, и обоснуйте свой выбор (3–4 предложения).

А. Умышленное замалчивание негативных аспектов реализуемой программы, чтобы не вызывать беспокойства у аудитории.

Б. Предоставление полной и достоверной информации, включая сложности и риски, с указанием мер по их минимизации.

В. Использование эмоционально окрашенных выражений и оскорблений в адрес оппонентов для усиления убедительности аргументов.

Г. Обещание заведомо невыполнимых мер для повышения популярности среди слушателей.

Задание закрытого типа на установление соответствия:

Установите соответствие между критериями оценки эффективности публичного выступления муниципального служащего (1–5) и конкретными показателями их измерения (А–Д):

Критерии оценки:

1. Достижение коммуникационной цели.
2. Уровень вовлечённости аудитории.
3. Качество подачи информации.
4. Имиджевый эффект.
5. Практический результат.

Показатели измерения:

А. Количество заданных вопросов, активность обсуждения, невербальная реакция аудитории (кивки, заинтересованные взгляды).

Б. Выполнение поставленных задач после выступления (например, рост числа обращений за услугой, участие в программе).

В. Чёткость речи, структурированность выступления, использование наглядных материалов, отсутствие ошибок и оговорок.

Г. Отзывы аудитории о выступающем («выглядел компетентно», «внушает доверие»), результаты опросов до и после выступления.

Д. Степень реализации изначальной цели выступления (информирование, убеждение, мотивация к действию).

6.2. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике	90-100

<p>поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</p>	
<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>	<p>75-89</p>
<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, 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 и решении практических заданий.</p>	<p>60-74</p>
<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, 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. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>	<p>1-59</p>

6.3. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

1. Бланки для ответов (могут быть выданы преподавателем).
2. Черновики для предварительных записей и расчётов.

Важные условия:

Использование любых электронных устройств, позволяющих осуществлять коммуникацию с другими лицами (мобильные телефоны, смарт-часы, планшеты с доступом в мессенджеры), запрещено.

Разрешение на использование конкретных материалов и оборудования определяется преподавателем непосредственно перед выполнением проверочных заданий и доводится до сведения обучающихся.

Нормативные правовые акты (в бумажном или электронном виде, доступные через справочно-правовые системы или предоставленные преподавателем):

1. Конституция Российской Федерации (с учётом поправок, внесённых законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) // Российская газета от 21 января 2009 года - № 7 (4831).

2. Федеральный закон «О противодействии коррупции» от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2008. - № 52 (часть 1). - Ст. 6228.

3. Федеральный закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2003. - № 22. - Ст. 2063.

4. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.

5. Федеральный закон от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2007. - № 10. - Ст. 1152.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Получение углубленных знаний по учебной дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных

поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Студенты могут установить диалог с преподавателем, получать консультации по выполнению заданий. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестовые и иные задания.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельную работу студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Работа обучающегося на лекции:

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся.

Подготовка к практическим занятиям:

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада / реферата / вопроса по теме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении дискуссионных вопросов изучаемой темы,

правильном выполнении контрольных заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-семи частей:

1. Устный опрос по теоретическим вопросам, определенных настоящей программой дисциплины.
2. Доклады с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме и дискуссионных вопросов.
4. Выполнение ситуационного задания с последующим разбором полученных результатов.
5. Обсуждение контрольных заданий, выполненных дома.
6. Тестирование.
7. Подведение итогов занятия.

Работа с литературными источниками:

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Колесников Д.В. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие / Д. В. Колесников, С. М. Качан. – Донецк: ДонАУиГС, 2019. – 176 с.
2. Колесников, Д. В. Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры

направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной/заочной формы обучения / Д. В. Колесников ; ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». — Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2020. — 119 с.

3. Колесников, Д. В. Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной/заочной формы обучения / Д. В. Колесников ; ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». — Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021. — 125 с.

4. Васильева, Е. Ю. Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Е. Ю. Васильева, Н. В. Сергиевская ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет, кафедра менеджмента и инноваций. - Москва : Издательство МИСИ - МГСУ, 2020. - 44 с. - ISBN 978-5-7264-2126-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2196191> (дата обращения: 16.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Котлярова О. В. Коммуникативная компетентность государственных и муниципальных служащих монография / О. В. Котлярова, Е. П. Потапова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации РАНХиГС, Владимирский филиал. — Владимир : Владимирский филиал РАНХиГС, 2018. — 187 с. ил., цв. ил., табл.; 20. — ISBN 978-5-906773-96-8.

2. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Коммуникация и коммуникативная культура, Весь срок охраны авторского права. — Электрон. дан. (1 файл). — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — Весь срок охраны авторского права. — Книга находится в премиум-версии IPR SMART. — Текст. — электронный. — <URL:<https://www.iprbookshop.ru/115017.html>>.

3. Фиалковская, И. Д. Теория государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие / И. Д. Фиалковская. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2024. — 177 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/431246> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Винтер, Н. М. Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации : учебное пособие / Н. М. Винтер. — Москва : РТУ МИРЭА, 2023. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1819-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/368798> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Клинкова, Д. А. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Д. А. Клинкова. — Москва : Дело РАНХиГС, 2024. — 131 с. — ISBN 978-5-907884-38-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/466637> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Савинова, О. Н. Связи с общественностью в органах власти и управления : учебно-методическое пособие / О. Н. Савинова, К. А. Болдина. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2025. — 51 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/507789> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (с учётом поправок, внесённых законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) // Российская газета от 21 января 2009 года - № 7 (4831).

2. Федеральный закон «О противодействии коррупции» от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2008. - № 52 (часть 1). - Ст. 6228.

3. Федеральный закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2003. - № 22. - Ст. 2063.

4. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 31. - Ст. 3215.

5. Федеральный закон от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2007. - № 10. - Ст. 1152.

8.4 Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. – URL: <https://www.garant.ru/>

2. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс». – URL: <https://www.consultant.ru/about/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL:

<https://elibrary.ru/>

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

5. Электронно-библиотечная система «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>

6. Электронная библиотечная система «ЗНАНИУМ» – URL: <https://znanium.ru/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows, Microsoft Office, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (для компьютерных аудиторий) и Интернет. Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы.