

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 01.07.2025 00:51:36
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

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

Факультет

Факультет государственной службы и управления

Кафедра

**Теории управления и государственного
администрирования**

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

24.04.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.08

"Деловые коммуникации в профессиональной сфере"

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

Квалификация

МАГИСТР

Форма обучения

заочная

Общая трудоемкость

2 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2025

Донецк
2025

Составитель(и):

канд. гос. упр., доцент

_____ Колесников Д.В.

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, доцент

_____ Иванина Е.А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1000)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль "Государственная и муниципальная служба", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 24.04.2025 протокол № 12.

Срок действия программы: 2025-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от 01.04.2025 № 13

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, Хасанова Е.В.

_____ (подпись)

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

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

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

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

(подпись)

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

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

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

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

(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

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

(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " ____ " _____ 2029 г. №__

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

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование у студентов системы компетенций в области деловых коммуникаций в системе государственного и муниципального управления	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
- формирование представлений о структуре и отдельных подсистемах системы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении; - формирование представлений о внутренних и внешних деловых коммуникациях в органах государственного и муниципального управления; - освоение социокоммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления; - освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.08
<i>1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Психология межличностных отношений	
Менеджмент в органах власти	
Теория и механизмы современного государственного управления	
<i>1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление общественными связями в государственной и муниципальной службе	
Механизмы разрешения конфликтов в государственном и муниципальном управлении	
Государственная служба Российской Федерации	
Эффективность государственного и муниципального управления	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОПК-8.1: Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления</i>	
Знать:	
Уровень 1	содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
Уровень 2	зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
Уровень 3	принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе

	государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
Уметь:	
Уровень 1	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления.
Уровень 2	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор в процессе разрешения конфликтов в организации.
Уровень 3	применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.
Владеть:	
Уровень 1	инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
Уровень 2	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления.
Уровень 3	социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-4.1: Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	
Знать:	
Уровень 1	содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;
Уровень 2	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;
Уровень 3	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; методы и приемы эффективного коммуникативного взаимодействия в коллективе в процессе осуществления профессиональной деятельности.
Уметь:	
Уровень 1	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию;
Уровень 2	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий ;
Уровень 3	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.
Владеть:	
Уровень 1	коммуникативные методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления;
Уровень 2	коммуникативные способы и методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления;
Уровень 3	коммуникативными методами работы в коллективе в своей профессиональной сфере; навыками

	применения коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального управления и оценки эффективности их использования.
В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере"	
3.1	Знать:
	структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; методы и приемы эффективного коммуникативного взаимодействия в коллективе в процессе осуществления профессиональной деятельности; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы, особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.
3.2	Уметь:
	вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию;
	использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям; применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.
3.3	Владеть:
	коммуникативными методами работы в коллективе в своей профессиональной сфере; навыками применения коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального управления и оценки эффективности их использования; социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
Промежуточная аттестация	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" видом промежуточной аттестации является Зачет	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание

Раздел 1. Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления						
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Лек/	1	2	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	1	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Лек/	1	1	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления /Ср/	1	4	ОПК-8.1	Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.5Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих						
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Сем зан/	1	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования /Ср/	1	6	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	1	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	1	6	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	

				Л2.2 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Сем зан/	1	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций /Ср/	1	8	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	1	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	1	6	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	1	10	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.6 Искусство публичного выступления /Ср/	1	10	ОПК-8.1 УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
/Конс/	1	2	ОПК-8.1 УК-4.1	Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных справочных материалов, научных статей и т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к контролю знаний по отдельным разделам учебной дисциплины и семестровому контролю.

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

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л1.2	Д. В. Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы : «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной / заочной формы обучения (119 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л1.3	Д. В. Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы : «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной / заочной формы обучения (125 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л1.4	Васильева, Е. Ю., Сергиевская, Н. В.	Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие (44 с.)	Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Котлярова, О. В., Потапова, Е. П.	Коммуникативная компетентность государственных и муниципальных служащих: монография (187 с.)	Владимир : Владимирский филиал РАНХиГС, 2020
Л2.2	Дзялошинский, И. М	Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие (606 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022
Л2.3	Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие (132 с.)	Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2020
Л2.4	С. В. Кардинская	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие (80 с.)	Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020
Л2.5	Н. М. Винтер	Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации : учебное пособие (75)	Москва : РТУ МИРЭА, 2023
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Колесников , Д. В. Д. В Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.2	Д.В.Колесников Д.В.Колесников	Служебные коммуникации в системе государственного и муниципального управления:	ФГБОУ ВО ДОНАУИГС, 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (профили: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба») очной/заочной форм обучения (29)	
ЛЗ.3	О. Б. Гейман	Деловые и научные коммуникации. Практикум : учебное пособие (64)	Москва : РТУ МИРЭА, 2024

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека КиберЛенинка	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

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

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
 Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru/>
 Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты - www.elibrary.ru
 Федеральная государственная информационная система «Федеральный портал управленческих кадров» - <https://gossulzhba.gov.ru/analytics>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для опроса по теме 1.1:

Коммуникационные подсистемы в системе государственного и муниципального управления

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

Вопросы для опроса по теме 1.2:

Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

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

3. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция

Вопросы для опроса по теме 1.3:

Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

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

Вопросы для опроса по теме 2.1:

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

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

Вопросы для опроса по теме 2.2:

Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

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

Вопросы для опроса по теме 2.3.

Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

1. Факторы формирования имиджа менеджера?
2. Тест Люшера и формирования позитивного имиджа менеджера.
3. Методы формирования благоприятного первого впечатления в организации.
4. Управление имиджем сотрудников.

Вопросы для опроса по теме 2.4.

Невербальные деловые коммуникации

1. Факторы влияния на пантомимику и ее отдельные элементы.
2. Пространство делового общения.
3. Визуальные аксессуары и персональные вещи помогающие повышать статус государственного служащего.
4. Принципы визуальных коммуникаций.

Вопросы для опроса по теме 2.5.

Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать

1. «Техника» устного делового общения.
2. Речевой этикет.
3. Сферы межличностных отношений, общения, коммуникации;
4. Проблемные и информационные беседы в организациях;
5. Процесс служебного телефонного разговора.
6. Стратегии деловых переговоров.

Вопросы для опроса по теме 2.6.

Искусство публичного выступления

1. Требования к структуре доклада.
2. Факторы эффективности доклада
3. Методики преодоления страха перед аудиторией

4. Визуальная составляющая доклада?

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

5.2. Темы письменных работ

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тематика рефератов по теме 1.1:

1. Институты политического опосредования;
2. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении;
3. Коммуникационные механизмы воздействия общества на власть.
4. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
5. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.

Тематика рефератов по теме 1.2:

1. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;
2. Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти;
3. Формирование корпоративного духа, создание условий для социальной жизни госслужащих;
4. Преобразование продуктивных неформальных связей в формальные;
5. Параметры общения и их учет в служебных коммуникациях;
6. Развитие организации от диффузной группы к команде.

Тематика рефератов по теме 1.3:

1. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;
2. Сетевые коммуникации органов государственной власти;
3. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента;
4. Типовые организационные структуры управления отделов общественных связей в органах власти;
5. Повышение эффективности функционирования общественных приемных, отделов по взаимодействию с политическими объединениями, общественными движениями и общественными организациями;

Тематика рефератов по теме 2.1:

1. Модель профессиональных компетенций государственных служащих как инструмент работы с населением;
2. Системы оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих на основе выделения их компетенций и профессиональных качеств;
3. Проблемы повышения компетенции государственных и муниципальных служащих в сфере взаимодействия с населением;
4. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления;
5. Актуальные вопросы развития профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих в современных условиях;
6. Профессионализм в государственном управлении.

Тематика рефератов по теме 2.2.:

1. Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;
2. Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях;
3. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций;
4. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации;
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.

Тематика рефератов по теме 2.3.:

1. Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;
2. Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях;
3. Теоретические проблемы изучения имиджа в современной научной литературе;
4. Социальная мобильность и аксиологическая динамика в сфере государственной службы как фактор формирования ее имиджа;
5. Позитивный образ государственного служащего как фактор эффективности государственного управления.

6. Средства и методы формирования позитивного образа государственного служащего.
7. Организационные основы формирования позитивного образа государственного служащего.
8. Имидж государственного служащего как критерий эффективности его деятельности.

Тематика рефератов по теме 2.4.:

1. Невербальные преграды в организационных коммуникациях;
2. Роль жестов в общении;
3. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих;
4. Методы формирования навыков эффективных деловых коммуникаций государственных гражданских служащих;
5. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности;
6. Роль невербальных средств общения в осуществлении должностных полномочий государственных гражданских служащих;
7. Особенности невербальных коммуникаций муниципальных служащих.

Тематика рефератов по теме 2.5.:

1. Типология слушания;
2. Стратегии деловых переговоров;
3. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации;
4. Коммуникативно-речевое побуждение;
5. Речевое воздействие письменной информации.

Тематика рефератов по теме 2.6.:

1. Успешное публичное выступление;
2. Методы подготовки публичного выступления;
3. Определение аудитории для публичного выступления;
4. Подготовка и структура публичного выступления;
5. Поведение оратора во время публичного выступления.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: индивидуального и фронтального устных опросов на семинарских занятиях, оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы, участия в дискуссии, представления докладов, письменной проверки (тестовых заданий, ситуационных заданий, контроля знаний по отдельным разделам учебной дисциплины. Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы учебной дисциплины, особое внимание, уделяя цели, задачам, содержанию дисциплины, а также отношению данной дисциплины к общему курсу подготовки специалиста.

Лекционный материал раскрывает логику дисциплины, формулирует ключевые понятия и взаимосвязи. Вместе с тем, весь объем информации, требуемый для овладения необходимыми знаниями по дисциплине, не может быть раскрыт на лекции. Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах его преподавания, в том числе и без непосредственного участия преподавателя.

Для рациональной организации самостоятельной работы студент должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время студентов охватывает часы, предназначенные для аудиторной (регламентированной) работы (лекции, семинарские занятия, консультации с преподавателем) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям, написанию контрольных работ, докладов, рефератов, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет, научная работа).

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение научных исследований;
- подготовка докладов, рефератов;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- заслушивание рефератов, промежуточных результатов исследований, докладов.

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

Подготовка к семинарским занятиям предусматривает:

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

При подготовке к семинарским занятиям студент обязательно ведет конспект, в котором готовит ответы на вопросы, делает выписки из обработанной литературы, составляет словарь.

Эффективность проведения занятия определяется уровнем самостоятельной подготовки студентов.

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

Задача проведения семинарского занятия - привитие навыков публичного выступления, умение логически, содержательно, аргументированно, убедительно выражать свои мысли, делать правильные выводы, связывать материал учебного курса с современными проблемами функционирования социально-экономических систем и форм государственного управления.

Залогом успешного проведения семинарского занятия является тщательная подготовка к нему и рациональное распределение времени. При этом следует учитывать, что на семинарском занятии оцениваются не только ответы на основные вопросы, но и другие формы работы студентов, в том числе

основательные дополнения, сообщения участие в обсуждении выступлений, правильная постановка проблемных вопросов к докладчику, доклады, презентации и т.п.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»

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

Донецк
2025

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Государственная и муниципальная служба») заочной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и):

доцент, к.гос.упр., доц. Д.В.Колесников

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и
фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

*теории управления и государственного
администрирования*

Протокол заседания кафедры от

01.04.2025 г.

13

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

Е.В. Хасанова

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1.1

Характеристика дисциплины
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	магистратура
Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Государственная и муниципальная служба
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений Б1.О.08
Формы текущего контроля	устный опрос, тестирование, ситуационное задание, реферат, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу
<i>Показатели</i>	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	2
Семестр	1
Общая трудоемкость (академ. часов)	72
Аудиторная контактная работа:	10
Лекционные занятия	4
Семинарские занятия	4
Самостоятельная работа	58
Контроль	4
Форма промежуточной аттестации	зачет

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

Таблица 1.2

Перечень компетенций и их элементов

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)	Индекс элемента
УК-4.1	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать:	
		содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;	УК-4.1 З-1
		структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций;	УК-4.1 З-2
		структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных служащих; цели, задачи и методы профессиональной деятельности специалиста в области служебных коммуникаций; методы и приемы эффективного коммуникативного взаимодействия в коллективе в процессе осуществления профессиональной деятельности.	УК-4.1 З-3
		Уметь:	
		вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию;	УК-4.1 У-1
		вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно	УК-4.1 У-2

		передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий ;	
		вырабатывать навыки и умения эффективного общения (интерпретировать невербальную информацию, точно передавать информацию); произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию; использовать основные средства и формы психологического воздействия с учетом этнических, культурных различий и конфессиональных различий, противодействовать внешним негативным коммуникативным воздействиям.	УК-4.1 У-3
		Владеть:	
		коммуникативные методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления;	УК-4.1 В-1
		коммуникативные способы и методы работы в коллектив в своей профессиональной сфере; методами навыком применять коммуникативные технологии в сфере государственного и муниципального управления;	УК-4.1 В-2
		коммуникативными методами работы в коллективе в своей профессиональной сфере; навыками применения коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального	УК-4.1 В-3

		управления и оценки эффективности их использования.	
ОПК-8.1	Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления	Знать:	
		содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.	ОПК-8.1 3-1
		зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.	ОПК-8.1 3-2
		принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, сборов, приема граждан, дебатов; основы,	ОПК-8.1 3-3

		особенности и современные тенденции управления процессом делового общения в сфере государственного и муниципального управления; зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизнью общества и научно-технических преобразованиях социального мира; содержание и практическую актуализацию служебной коммуникации, роль коммуникационных подсистем в системе государственного и муниципального управления, основные направления прикладных областей исследований в сфере коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, принципы формирования эффективных служебных коммуникаций, своеобразие конфликтов и способы их решения в коммуникационной сфере.	
		Уметь:	
		применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления.	ОПК-8.1 У-1
		применять средства коммуникационного менеджмента для создания положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор в процессе разрешения конфликтов в организации.	ОПК-8.1 У-2
		применять средства коммуникационного менеджмента для создания	ОПК-8.1 У-3

		положительного имиджа государственного служащего государственного учреждения и органа местного самоуправления; проводить переговоры, выступать как фасилитатор, посредник, эксперт в процессе разрешения конфликтов в организации.	
		Владеть:	
		инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления;	ОПК-8.1 В-1
		социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления;	ОПК-8.1 В-2
		социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства в системе государственного и муниципального управления; инструментами организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.	ОПК-8.1 В-3

Таблица 1.3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения
основной образовательной программы

Контролируемые разделы дисциплины	Но мер сем ест ра	Коды компетенций	Наименование оценочного средства
1	2		
Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления			
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления	1	ОПК-8.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия
Тема 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	1	ОПК-8.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия
Тема 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	1	ОПК-8.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия, контроль знаний по первому разделу (тесты, ситуационные задания).
Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих			
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	1	ОПК-8.1 УК-4.1	. Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,

Контролируемые разделы дисциплины	Но мер сем ест ра	Коды компетенций	Наименование оценочного средства
1	2		
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия,
Тема 2.6 Искусство публичного выступления	1	ОПК-8.1 УК-4.1	Доклад, сообщение,, устный опрос, дискуссия, контроль знаний по второму разделу (тесты, ситуационные задания).

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

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

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

	Раздел 1				Раздел 2								Сумма баллов за дисциплину 100	
Темы	T.1	T.2	T.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины -20	T.4	T.5	T.6		T.7	T.8	T.9	Контроль знаний раздела учебной дисциплины -23		
Виды работ:														
Лекции	2	2												
Семинарские занятия	4	4												
Самостоятельная работа	5	5	5		5	5	5		5	5	5			

Лекционные занятия – посещение, ведение конспекта.

Семинарские занятия – в соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению семинарских занятий по учебной дисциплине.

Самостоятельная работа – в соответствии с Методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы по учебной дисциплине.

Контроль знаний раздела учебной дисциплины – в виде контроля ответов на открытые вопросы, ситуационные и тестовые задания.

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

2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

2.1.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов, обучающихся на семинарских занятиях

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы вначале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный

или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

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

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

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

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

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

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

использование дополнительного материала (обязательное условие);
рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

4 балла (отлично) ставится, если обучающийся:

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

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

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

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

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

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

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

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

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
Раздел 1. Теоретико-методические основы служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления	
Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления	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 1.2. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	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 1.3. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	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. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих	
Тема 2.1. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих: сущность структура, способы формирования и совершенствования	Факторы определяющие служебные коммуникации государственного и муниципального служащего в административной организации. Коммуникационная культура. Нормы служебного поведения и компетенции социальной ответственности. Нормы коммуникативного кодекса. И нравственно этические компетенции. Нормы лояльности и компетенции публичного взаимодействия. Культура речи и речевые компетенции. Компетенции «слушания». Компетенции работы с посетителями. Компетенции публичного выступления. Компетенции государственных и муниципальных служащих в процессе взаимодействия органов власти и общества.
Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	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 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций	Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет. Типология Макса Люшера. Типа 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 менеджера. Этикет. Визитные карточки.

Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации	Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе. Факторы оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение. Визуальная поддержка устного выступления.
Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать	Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.
Тема 2.6 Искусство публичного выступления	Доклад, как один из главных видов публичного выступления. Элементы и этапы процесса доклада. Препятствия уменьшающие качество доклада. Факторы позволяющие повысить эффективность доклада.

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

Максимальное количество баллов	Критерии
4	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.

3	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
2	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы
1	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИСКУССИИ, ДИСПУТОВ, ДЕБАТОВ

Тема 1.1. Коммуникационная подсистема в системе государственного и муниципального управления

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?

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

1. Что предполагает анализ модели управления коммуникациями в организации?
2. На какие принципы должно опираться управление коммуникациями по мнению Ч. Барнарда?

3. Какой из информационных каналов выполняет функцию установления обратной связи?
4. Какие действия предполагаются для анализа и проектирования информационных потоков в органах государственного и муниципального управления?
5. Охарактеризуйте Вам известные способы регуляции коммуникаций в организации.
6. Каким образом осуществляется организация внешнего и внутреннего консультирования в органах государственной власти?
7. Опишите функции социометрического анализа.
8. Каким образом возможно использование неформальных коммуникаций и процессов самоорганизации для повышения эффективности деятельности органов власти?

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

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

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

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

Тема 2.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях

1. Дайте оценку роли психологического воздействия в коммуникационном менеджменте.

2. Дайте сравнительную характеристику типологий стратегий психологического воздействия на человека.

3. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?

4. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»? Поясните свой ответ.

5. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?

6. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?

7. Оцените эффективность внушения и убеждения в организационных коммуникациях.

8. Методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях.

Тема 2.3. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) не обходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа менеджера?

2. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа менеджера?

3. Как произвести благоприятное впечатление в первый день работы.

4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

5. Самопрезентация как важнейший элемент культуры государственного служащего. Этикет государственного служащего.

Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации

1. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?

2. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?

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

4. Охарактеризуйте основные принципы визуальных коммуникаций.

Тема 2.5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно

говорить и слушать

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?
2. Речевой этикет соответствует национально-культурным традициям общества или отдельного социума?
3. В связи с чем сферы межиндивидуальных отношений, общения, коммуникации принадлежат к фундаментальным измерениям человеческого мира?
4. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
5. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?
6. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон»

Тема 2.6 Искусство публичного выступления

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

2.3 Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений обучающихся

Максимальное количество баллов	Критерии
5	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

Максимальное количество баллов	Критерии
4	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
3	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
1	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тематика докладов по теме 1.1:

1. Институты политического опосредования между государством и гражданским обществом;
2. Роль коммуникационных каналов в государственном и муниципальном управлении;
3. Концепция общественного выбора в государственном управлении.

Тематика докладов по теме 1.2:

1. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления;
2. Особенности коммуникационного менеджмента органов публичной власти;
3. Формы неформального взаимодействия руководителей органов муниципального и государственного управления

Тематика докладов по теме 1.3:

1. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления;
2. Сетевые коммуникации органов государственной власти;
3. Деятельность пресс-служб в органах государственной власти.

Тематика докладов по теме 2.1:

1. Модель профессиональных компетенций государственных служащих как инструмент работы с населением;
2. Системы оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих на основе выделения их компетенций и профессиональных качеств;
3. Проблемы повышения компетенции государственных и муниципальных служащих в сфере взаимодействия с населением;
4. Специфические коммуникативные компетенция в сфере государственного и муниципального управления;
5. Актуальные вопросы развития коммуникативной компетентности государственных и муниципальных служащих в современных условиях.

Тематика докладов по теме 2.2.:

1. Модели распределения власти в общении по Роджерсу и Миллеру;
2. Практическое использование теории транзакционного анализа Э. Берна в организационных коммуникациях;
3. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций;
4. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации;
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента;
6. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.

Тематика докладов по теме 2.3.:

1. Теоретические проблемы изучения имиджа в современной научной литературе.
2. Социальная мобильность и аксиологическая динамика в сфере государственной службы как фактор формирования ее имиджа.
3. Позитивный образ государственного служащего как фактор эффективности государственного управления.
4. Средства и методы формирования позитивного образа государственного служащего.
5. Организационные основы формирования позитивного образа государственного служащего.

6. Имидж государственного служащего как критерий эффективности его деятельности.

Тематика докладов по теме 2.4.:

1. Невербальные преграды в организационных коммуникациях;
2. Роль жестов в общении;
3. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих.
4. Методы формирования навыков неэффективных деловых коммуникаций государственных гражданских служащих.
5. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности.
6. Роль невербальных средств общения в осуществлении должностных полномочий государственных гражданских служащих.
7. Особенности невербальных коммуникаций муниципальных служащих.

Тематика докладов по теме 2.5.:

1. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации;
2. Коммуникативно-речевое побуждение;
3. Речевое воздействие письменной информации;
4. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
5. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
6. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
9. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?

Тематика докладов по теме 2.6.:

1. Успешное публичное выступление;
2. Подготовить публичное выступление;
3. Красивая речь. Учимся эффективно и эффектно формулировать свою мысль.
4. Выступление на публике. Избавляемся от зажимов, делаем монолог ярким и запоминающимся.
5. Искусство диалога. Как выглядеть уверенно, научиться убеждать в своей точке зрения.
6. Провоцирующая риторика. Меткий ответ.
7. Мастера слова. Секреты публичных выступлений политиков, знаменитых актёров, музыкантов и блогеров.
8. Выступление без подготовки: импровизация или искусство практической риторики?
9. Риторика делового общения.

10. Русский литературный язык – главное оружие спикера.
11. Законы композиции успешного выступления.
12. Самые результативные правила чёрной риторики. Почему их не стоит бояться?

2.4 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся очной формы обучения

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование для контроля знаний обучающихся.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:
правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за безошибочно выполненное задание.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Инструкция к выполнению тестовых заданий.

В каждом тестовом задании четыре варианта ответа, среди которых только один правильный.

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

1. Институты политического опосредования выступают:

- а) каналами влияния общественной среды на управляющую систему;
- б) устойчивыми организациями (ассоциации) разнообразной направленности;
- в) профсоюзными, предпринимательскими, молодежными, женскими, семейными организациями;
- г) каналами влияния коммерческой среды на профсоюзную систему.

2. Существует две основные модели лоббизма:

- а) англосаксонская и континентальная;
- б) частная и общественная;
- в) внешняя и внутренняя;
- г) распространенная и частная.

3. Среди формальных организационных коммуникаций выделяют:

- а) вертикальные и горизонтальные;

- б) финансовые и правовые;
- в) вертикальные и параллельные;
- г) правовые и горизонтальные.

4. Регламент – это:

- а) совокупность правил, положений, определяющих порядок работы организации;
- б) совокупность формальных организационных коммуникаций;
- в) способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими;
- г) набор информационных блоков и инструментов для взаимодействия с одним или несколькими сегментами целевой аудитории.

5. Методами выявления неформальной структуры являются:

- а) анкета выборов и социометрическая матрица;
- б) Анкета выборов и опрос;
- в) Анкета выборов и доминирование;
- г) доминирование и социометрическая матрица.

6. Дайте определение понятию «сети»

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

7. Функцию установления обратной связи выполняет:

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

8. Схема документооборота устанавливает:

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

8. Ходатайство – это...

- а) обращение с требованием о восстановлении прав, справедливости и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями различных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами
- б) обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан

в) обращения, не требующие принятия решений, ответы и разъяснения по которым даются, как правило, немедленно и в устной форме, в том числе по телефону

г) обращения с просьбой оказания помощи в решении вопросов, не подкреплённых законодательными актами

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

а) негосударственными политическими институтами;

б) дополняющими политическими институтами;

в) неформальными политическими институтами;

г) формальными политическими институтами.

10. Цели деятельности PR конкретизируются в следующей системе функций:

а) аналитико-прогностическая, организационно-коммуникативная, консультативно-методическая функция;

б) планирования организации, мотивации, контроля;

в) координации, аналитическая, прогностическая;

г) эвристическая. познавательная, интегрирующая.

Раздел 2. Практические аспекты служебных коммуникаций государственных и муниципальных служащих

1. Конфликт интересов – это:

а) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

б) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица влияет на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

в) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица может повлиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

г) ситуация, когда личная заинтересованность должностного лица противоречит интересам организации.

2. При угрозе возникновения конфликта интересов государственный служащий обязан сообщить об этом

а) непосредственному руководителю;

б) представителю нанимателя;

в) Первому руководителю;

г) в правоохранительные органы.

3. Политическая нейтральность государственного служащего означает

- а) отсутствие у него политических убеждений;
- б) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений;
- в) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений политических партий;
- г) полное исключение возможности какого-либо влияния на служебную деятельность решений общественных объединений.

4. Рефлексивное слушание предполагает

- а) не вмешательство в речь собеседника;
- б) дозированное вмешательство в речь собеседника;
- в) активное вмешательство в речь собеседника, оказание ему помощи в выражении своих мыслей и чувств;
- г) понимания речи говорящего.

5. Важным направлением взаимодействия с общественностью является

- а) работа с общественными организациями;
- б) работа с обращениями граждан;
- в) работа с социально не защищенными слоями населения;
- г) работа с любыми объединениями граждан.

6. Психологическое воздействие в служебных коммуникациях – это

- а) влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ей права и времени отвечать на эти действия;
- б) влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств;
- в) влияние на действия другого человека с предоставлением ей права и времени отвечать на эти действия;
- г) свойство индивида, личностное качество, сущностную силу человека, а именно его способность влиять на другое лицо.

7. К механизмам направленного психологического воздействия относят

- а) заражение и убеждение;
- б) убеждение и внушение;
- в) самопрезентация и внушение;
- г) внушение и самопрезентация.

8. Убеждение как средство психологического воздействия наиболее эффективно в том случае если

- а) адресат заинтересован в получении полной и подробной информации и настроен на ее критический анализ;
- б) адресат находится в расслабленном состоянии;
- в) адресат находится в заторможенном состоянии сознания;
- г) адресат склонен к критическому анализу.

9. Трансакционный анализ включает в себя ряд направлений:

- а) собственно трансакционный анализ, анализ психологических «игр»;

б) синтез психологических компонент. когнитивный анализ, преобразование трансакций;

в) собственно трансакционный анализ, анализ психологических «игр», скриптоанализ, структурный анализ;

г) когнитивный анализ, анализ психологических «игр», скриптоанализ, структурный анализ.

10. Необходимые компетенции сотрудников пресс-служб или пресс-центров связаны с

а) информированием общественности о деятельности органов власти, профессиональных и некоторых личностных качествах ее руководителей, разъяснением сути принимаемых в органах власти решений;

б) консультированием руководителей по вопросам аналитической работы;

в) сбором информации о деятельности органов власти, профессиональных и некоторых личностных качествах ее руководителей;

г) все перечисленное выше.

2.5 Типовые ситуационные задания и критерии их оценивания для проверки уровня сформированности компетенций

УК-4.1 - Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Задание комбинированного типа - терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, учитывающем социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты и принципы эффективной работы в многокультурном коллективе, основанные на теориях межкультурной коммуникации, инклюзивного лидерства и принципах социальной толерантности?

а) Для обеспечения эффективности командной работы в многокультурном коллективе следует минимизировать обсуждение культурных различий, чтобы избежать конфликтов и недопонимания.

б) Этноцентризм является естественной формой восприятия мира, и в рамках рабочего коллектива следует ожидать, что сотрудники будут склонны оценивать другие культуры с позиции своей собственной.

в) Инклюзивное лидерство предполагает создание такой рабочей среды, где каждый сотрудник чувствует себя уважаемым, ценным и вовлеченным, независимо от его социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

г) При возникновении конфликта на почве культурных различий, необходимо выявить “виновного” и применить к нему дисциплинарные меры для восстановления порядка в коллективе.

д) Для успешной межкультурной коммуникации требуется умение осознавать собственные культурные стереотипы и предубеждения, а также готовность к адаптации и обучению в процессе взаимодействия с представителями других культур.

е) В рамках социальной ответственности, работодатель должен обеспечить равные возможности для всех сотрудников, вне зависимости от их культурной принадлежности, но при этом не вмешиваться в их личные убеждения и ценности.

УК-4.1 - Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Задание комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, учитывающем социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно соответствуют принципам и практике толерантного и эффективного взаимодействия в коллективе, основанным на теориях межкультурной коммуникации и принципах инклюзивного лидерства?

а) При возникновении конфликта на почве культурных различий, необходимо игнорировать проблему, чтобы не обострять ситуацию и дать возможность сотрудникам самостоятельно разобраться.

б) В многонациональном коллективе, для избежания недоразумений, следует придерживаться строгих унифицированных норм и правил, игнорируя культурные особенности отдельных сотрудников.

в) Инклюзивное лидерство предполагает активное вовлечение всех сотрудников в обсуждение и принятие решений, создание атмосферы открытости и взаимоуважения, независимо от их социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

г) Для эффективной межкультурной коммуникации необходимо четкое понимание собственных культурных ценностей и стереотипов, а также готовность к обучению и адаптации к нормам других культур.

д) В рамках создания толерантной рабочей среды, допускается исключение сотрудников с ярко выраженными культурными особенностями из определенных видов деятельности, если это поможет избежать возможных конфликтов.

е) Конфликты на почве религиозных различий следует решать посредством немедленного и строгого вмешательства руководства, навязывающего нейтральные решения, без учета мнения сторон.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа - применение знаний в нестандартной ситуации (время выполнения 10 мин.)

Высокая сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно изучите представленную ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, описывая ваши действия, обосновывая их и демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в нестандартной ситуации.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете произошло следующее: в результате хакерской атаки была взломана база данных, содержащая персональные данные жителей. Хакеры опубликовали часть данных в открытом доступе в интернете и требуют выкуп за возвращение оставшихся. Население, узнав об этом из СМИ, охватила паника. Жители требуют немедленных действий со стороны администрации. Информация, распространяемая в социальных сетях, противоречива и зачастую недостоверна. Аварийные службы перегружены звонками. Ситуация осложняется тем, что муниципалитет ранее не сталкивался с кибератаками такого масштаба и не имеет готового плана действий в подобных ситуациях.

Задание:

1. Опишите ваши действия по организации внутренних и внешних коммуникаций в первые 24 часа после обнаружения инцидента.
2. Укажите, какие каналы коммуникации вы будете использовать и почему.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа –применение знаний в типичной ситуации (время выполнения 5 мин.).

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете планируется реализация крупного проекта по благоустройству центральной площади города. Проект предполагает значительные изменения, включая перенос парковочных мест, установку новых элементов благоустройства и ограничение движения транспорта в определенные часы. Этот проект вызывает неоднозначную реакцию среди жителей: часть населения поддерживает проект, считая его необходимым для развития города, другие высказывают опасения по поводу удобства парковки и возможных транспортных затруднений. Традиционные каналы коммуникации (официальные объявления, газеты) не позволяют эффективно донести информацию до всех заинтересованных сторон и оперативно реагировать на их вопросы и опасения.

Задание:

1. Опишите, как вы будете организовывать внутренние и внешние коммуникации в данном проекте для обеспечения его успешной реализации и минимизации негативных последствий.
2. Разработайте конкретный план действий, включая выбор каналов коммуникации, типы контента и формы взаимодействия с различными группами населения (например, автомобилистами, пешеходами, владельцами бизнеса на площади).

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа с развернутым ответом (время выполнение 5 мин.).

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

В вашем муниципалитете произошла внештатная ситуация: неожиданно вышла из строя система водоснабжения, оставив без воды значительную часть города. Жители испытывают панику и недовольство, звонки в аварийные службы перегружены, а в социальных сетях быстро распространяется противоречивая информация и слухи.

Задание:

Опишите ваши первоочередные действия для организации внутренних и внешних коммуникаций в данной ситуации. Каковы ваши цели, какие каналы вы выберете и как будете обеспечивать достоверность информации?

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание открытого типа – задание с развернутым ответом (время выполнение 5 мин.)

Повышенная сложность

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте ситуационную задачу и дайте развернутый ответ, подробно описывая ваши действия и обосновывая их, демонстрируя применение знаний и принципов коммуникативного взаимодействия, межкультурной коммуникации и инклюзивности в системе государственного и муниципального управления.

Ситуационная задача:

Вы работаете в команде, которая занимается разработкой нового социального проекта, ориентированного на поддержку многодетных семей в вашем регионе. Команда состоит из специалистов разного возраста, пола, социального происхождения и религиозных убеждений. В процессе обсуждения концепции проекта возникли разногласия по поводу формы и содержания мероприятий, которые должны быть предложены семьям. Некоторые участники команды выражают категоричные мнения, исходя из собственных культурных и социальных представлений, не учитывая многообразие потребностей и ценностей целевой аудитории.

Задание:

1. Опишите, как вы будете действовать для разрешения возникших разногласий и создания атмосферы толерантности и взаимопонимания в команде.
2. Предложите конкретные шаги для обеспечения того, чтобы проект был разработан с учетом потребностей и ценностей всех групп многодетных семей, которых он должен охватить.
3. Обоснуйте свой выбор предложенных действий и шагов, опираясь на принципы толерантности, межкультурной коммуникации, инклюзивного лидерства и социальной ответственности.
4. Опишите, как вы будете оценивать успешность вашей работы по налаживанию взаимодействия в команде и разработке инклюзивного проекта.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание № 265 комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов организации коммуникаций.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно соответствуют принципам эффективной организации внутренних и внешних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, основанных на теории коммуникации, ориентированной на заинтересованные стороны (“стейкхолдеров”)?

а) Внутренние коммуникации должны быть строго иерархичными, с информацией, направляемой сверху вниз, без учета обратной связи от рядовых сотрудников.

б) Внешние коммуникации должны быть направлены исключительно на информирование общественности о решениях органов власти, без учета мнения и интересов различных групп населения.

в) Эффективная организация внутренних коммуникаций подразумевает создание системы двустороннего обмена информацией, вовлечение сотрудников в процесс принятия решений и учет их мнения.

г) Эффективные внешние коммуникации подразумевают выявление и анализ заинтересованных сторон, определение их интересов, и создание персонализированных сообщений для различных групп стейкхолдеров, а также использование разнообразных каналов коммуникации.

д) Внешние коммуникации должны использовать только официальные источники и каналы, игнорируя социальные сети и другие неформальные платформы. е) Внутренние коммуникации должны быть полностью прозрачны и доступны для всех сотрудников, включая конфиденциальную информацию, без исключений.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – терминология, факты, теории, принципы (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов, основываясь на понимании терминологии, фактов, теорий и принципов организации коммуникаций в государственном управлении.

Тест:

Какие из следующих утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты эффективной организации коммуникаций в государственном и муниципальном управлении, принимая во внимание теорию “коммуникационного менеджмента” и особенности работы с различными группами общественности?

а) Внутренние коммуникации должны быть нацелены на трансляцию информации сверху вниз, без необходимости учета обратной связи, и должны быть ограничены формальными отчетами и инструкциями.

б) Внешние коммуникации должны быть универсальными и использовать один общий канал для всех групп населения, не учитывая их специфические информационные потребности и предпочтения.

в) Эффективный коммуникационный менеджмент требует постоянного анализа внешней среды, выявления ключевых групп общественности, и создания персонализированных сообщений для каждой из них.

г) Внутренние коммуникации должны способствовать созданию открытой и доверительной атмосферы, вовлекать сотрудников в процесс принятия решений и обеспечивать возможность обмена мнениями и идеями.

д) Внешние коммуникации должны быть ориентированы исключительно на продвижение позитивного имиджа органов власти, и игнорировать критические замечания, и негативные мнения.

е) Эффективная коммуникационная стратегия должна опираться на принцип “один размер подходит всем”, поскольку индивидуальный подход к каждой группе населения нецелесообразен.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько вариантов из предложенных. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на знание современных коммуникативных технологий и их применения в государственном и муниципальном управлении.

Тест:

На что направлена деятельность общественной приемной, отделов по взаимодействию с политическими объединениями и общественными организациями органов государственного и муниципального управления?

- а) Организации взаимодействия с населением.
- б) Повышения уровня жизни населения.
- в) Снижения уровня бюрократизации.
- г) Установление обратной связи.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнения 3 мин.).

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на:

- Принципы эффективного взаимодействия с внешней средой.*
- Необходимость критической оценки информации.*
- Применение передового опыта в коммуникации.*

Тест:

Какие из перечисленных утверждений наиболее точно описывают ключевые аспекты эффективного взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешней средой? Выберите один или несколько вариантов и обоснуйте свой выбор.

а) Эффективное взаимодействие ограничивается строгим соблюдением официальных процедур и протоколов коммуникации. б) Использование социальных сетей и цифровых платформ для коммуникации с населением является необязательным для органов управления. в) Прозрачность деятельности, открытость к диалогу и оперативность ответов на запросы являются важными составляющими эффективного взаимодействия. г) Оценка альтернативных точек зрения и готовность к компромиссам не являются необходимыми для эффективного взаимодействия.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированное - на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнения 3 мин.)

Базовый уровень

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочтите ситуационную задачу и выберите один или несколько наиболее точных ответов из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на понимание принципов организации внутренних и внешних коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.

Ситуационная задача:

В муниципалитете произошла утечка информации о планируемом сокращении штата. Эта новость вызвала панику и недовольство среди сотрудников. Одновременно с этим, в социальных сетях распространяются

слухи о коррупции и некомпетентности руководства. Муниципалитет не имеет четкого плана коммуникации в кризисных ситуациях и испытывает трудности с оперативным реагированием на ситуацию.

Вопрос:

Какие из следующих действий являются наиболее обоснованными для организации внутренних и внешних коммуникаций в сложившейся кризисной ситуации? Выберите один или несколько вариантов и обоснуйте свой выбор.

- а) Полностью отрицать утечку информации и игнорировать распространяющиеся слухи.
- б) Сосредоточиться на проведении внутренних совещаний с сотрудниками, не комментируя ситуацию во внешней среде.
- в) Незамедлительно опубликовать официальное заявление, разъясняющее ситуацию, причины планируемого сокращения, а также предоставить информацию о мерах поддержки сотрудников.
- г) Использовать только официальные каналы (сайт муниципалитета и официальные письма) для распространения информации, игнорируя социальные сети.

ОПК-8.1 - Способен организовать внутренние и внешние коммуникации в системе государственного и муниципального управления

Задание комбинированного типа – на выбор ответа с обоснованием выбора (время выполнения 3 мин.)

Базовая сложность

Инструкция по выполнению:

Выберите один наиболее точный ответ из предложенных вариантов. Затем письменно обоснуйте свой выбор, опираясь на понимание принципов построения внутренних коммуникаций в системе государственного и муниципального управления, а именно, межкультурной коммуникации и инклюзивности в рабочем коллективе.

Тест:

В PR-отделе органа публичной власти взаимодействуют сотрудники родом из разных стран и соответственно с разными культурными традициями, возникает ситуация, когда один из сотрудников, принадлежащий к религиозному меньшинству, не может участвовать в традиционных корпоративных мероприятиях, не соответствующих его убеждениям. Какое из следующих действий руководителя будет наиболее

соответствовать принципам толерантности и создания инклюзивной рабочей среды?

а) Настоять на участии всех сотрудников в общих мероприятиях, объяснив это необходимостью сплочения коллектива.

б) Исключить данного сотрудника из участия в подобных мероприятиях, чтобы избежать конфликтов и не создавать неудобств для других.

в) Провести обсуждение с коллективом, чтобы найти компромиссные решения, позволяющие учитывать культурные и религиозные различия всех сотрудников. г) Проигнорировать проблему, полагая, что сотрудник со временем привыкнет и начнет участвовать в общих мероприятиях.