

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере  
и бизнесе

Рабочая программа по дисциплине  
**Коммуникации в сфере государственного и муниципального  
управления**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата по направлению  
подготовки

**38.03.04 – Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) подготовки

**Государственное и муниципальное управление**

Квалификация:

**Бакалавр**

Форма обучения

**Очная/заочная**

Согласовано  
Руководитель ОПОП  
«Государственное и муниципальное  
управление»

 Редькина Т.М.

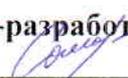
Утверждаю  
Председатель УМС  И.И.Палкин

Рекомендована решением  
Учебно-методического совета  
г., протокол №

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
инновационных технологий управления в  
государственной сфере и бизнесе

*28.06* 2019 г., протокол № *12*

Зав. кафедрой  Фирова И.П.

Автор-разработчик:  
 Соломонова В.Н.

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» является подготовка бакалавров, обладающими теоретическими знаниями о сущности и структуре информационно-коммуникационной подсистемы государственного и муниципального управления и практическими навыками в управлении коммуникацией в системе органов государственной власти и местного самоуправления.

**Основные задачи дисциплины «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления»:**

- формирование у бакалавров представления о роли и значении коммуникаций в условиях реформирования государственной и муниципальной службы;
- формирование представления об особенностях управления организационными коммуникациями, разнообразии форм организации коммуникационной поддержки управленческих решений в системе органов государственной власти и местного самоуправления;
- ознакомление бакалавров с методами формирования коммуникационной стратегии организации, проектирования внутриорганизационных коммуникаций;
- формирование способности критически оценивать механизмы взаимодействия в органах государственной власти и местного самоуправления.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» для направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата.

Данная дисциплина изучается в 1 семестре. Параллельно с дисциплиной «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» изучаются: «История», «Этика делового общения», «Документирование управленческой деятельности», «Теория управления». «Всеобщая история».

Дисциплина «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» является базовой для освоения дисциплин: «Управление персоналом», «Основы управления государственными и муниципальными организациями», «Управление изменениями».

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код компетенции</b>	<b>Компетенция</b>
ОПК-4;	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-9;	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
ПК-19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» обучающийся должен:

**Знать:** основные положения теории коммуникации; понятия деловой коммуникации и делового общения, виды и формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций; содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса; теоретические и практические подходы к определению процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

**Уметь:** ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; поддерживать

межличностные, групповые и организационные коммуникации; эффективно взаимодействовать в группе, формировать команду.

Владеть: методами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, навыками ведения деловой переписки, поддержки электронных коммуникаций; методами проектирования внутриорганизационных и внешних коммуникаций; навыками организации коммуникационной поддержки, управления коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти; методами групповой работы, навыками формирования команды.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления» сведены в таблицах 1,2.

**Таблица 1 – Результаты обучения**

Код компетенции	Результаты обучения
ОПК-4;	<p>Знать: основные положения теории коммуникации; понятия деловой коммуникации и делового общения, содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</p> <p>Владеть: методами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, навыками ведения деловой переписки, поддержки электронных коммуникаций</p>
ПК-9;	<p>Знать: основные положения теории коммуникации; виды и формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций; содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; поддерживать межличностные, групповые и организационные коммуникации.</p> <p>Владеть: методами проектирования внутриорганизационных и</p>

	внешних коммуникаций; навыками организации коммуникационной поддержки, управления коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти.
ПК-19	<p>Знать: теоретические и практические подходы к определению процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; эффективно взаимодействовать в группе, формировать команду.</p> <p>Владеть: методами групповой работы, навыками формирования команды.</p>

**Таблица 2 - Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания**

Уровень освоения компетенции	Результат обучения	Результат обучения	Результат обучения
	ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ПК-9 – способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
минимальный	<p>Знает: понятия деловой коммуникации и делового общения,.</p> <p>Умеет: осуществлять деловое общение и публичные выступления</p> <p>Владеет: методами публичных выступлений, навыками ведения деловой переписки</p>	<p>Знает: виды и формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p>Умеет: поддерживать межличностные, групповые коммуникации.</p> <p>Владеет: навыками управления коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти.</p>	<p>Знает: принципы формирования команды.</p> <p>Умеет: взаимодействовать в группе.</p> <p>Владеет: навыками формирования команды</p>
базовый	<p>Знает: понятия деловой коммуникации и делового общения, содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Умеет: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</p> <p>Владеет: методами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, навыками ведения деловой переписки</p>	<p>Знает: виды и формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций; содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Умеет: поддерживать межличностные, групповые и организационные коммуникации.</p> <p>Владеет: методами проектирования внутриорганизационных и внешних коммуникаций; навыками управления коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти.</p>	<p>Знает: практические подходы к определению процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Умеет: эффективно взаимодействовать в группе, формировать команду.</p> <p>Владеет: отдельными методами групповой работы, навыками формирования команды</p>

<p>продвинутый</p>	<p>Знает: основные положения теории коммуникации; понятия деловой коммуникации и делового общения, содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</p> <p>Владеет: методами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, навыками ведения деловой переписки, поддержки электронных коммуникаций</p>	<p>Знает: основные положения теории коммуникации; виды и формы межличностных, групповых и организационных коммуникаций; содержание и взаимосвязь основных элементов коммуникативного процесса.</p> <p>Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; поддерживать межличностные, групповые и организационные коммуникации.</p> <p>Владеет: методами проектирования внутриорганизационных и внешних коммуникаций; навыками организации коммуникационной поддержки, управления коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти.</p>	<p>Знает: теоретические и практические подходы к определению процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; эффективно взаимодействовать в группе, формировать команду.</p> <p>Владеет: методами групповой работы, навыками формирования команды.</p>
--------------------	--	---	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет для 2019 г. набора 4 зачетных единиц, 144 часов.

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий  
(в академических часах)  
2019 г. набора

Объем дисциплины	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:</b>	<b>56</b>	<b>16</b>
в том числе:		
лекции	<b>28</b>	<b>8</b>
практические занятия	<b>28</b>	<b>8</b>
<b>Самостоятельная работа (СРС) – всего:</b>	<b>88</b>	<b>128</b>
в том числе:		
курсовая работа		
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

#### 4.1. Структура дисциплины

**Очная форма обучения  
2019 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
1	Теоретические основы деловых коммуникаций		8	8	28	Тесты, задания, доклады	2	ОПК-4; ПК-9; ПК-19
2	Виды и формы деловых коммуникаций		10	10	28	Тесты, задания, доклады	4	ОПК-4; ПК-9; ПК-19
3	Управление		10	10		Тесты,	4	ОПК-4; ПК-9;

	коммуникациями				32	задания, доклады		ПК-19
	<b>ИТОГО</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>88</b>	<b>экзамен</b>	<b>10</b>	

**Заочная форма обучения  
2016 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактив ной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
1	Теоретические основы деловых коммуникаций		2	2	42	Тесты, задания, доклады	2	ОПК-4; ПК-9; ПК-19
2	Виды и формы деловых коммуникаций		4	4	44	Тесты, задания, доклады		ОПК-4; ПК-9; ПК-19
3	Управление коммуникациями		4	4	42	Тесты, задания, доклады		ОПК-4; ПК-9; ПК-19
	<b>ИТОГО</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>128</b>	<b>экзамен</b>	<b>2</b>	

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### 1. Теоретические основы деловых коммуникаций.

Значимость коммуникации. Компетентностная структура личности специалиста Коммуникации как предмет научного изучения. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Цели коммуникаций. Виды общения. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения. Структура деловой коммуникации. Простая коммуникационная модель с обратной связью. Линейная модель коммуникации Г. Г. Лассуэла. Шумовая модель К. Шеннона — У. Уивера. Циркулярная модель коммуникации У. Шрамма и Ч. Осгуда. Модель коммуникации в менеджменте (Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.). Модель действенной коммуникации Ф. Котлера. Барьеры коммуникации. Объективные информационные барьеры, возникающие и существующие независимо от человека. Субъективные информационные барьеры, создаваемые источником информации.

Субъективные информационные барьеры, возникающие за счет приемника информации. Барьеры непонимания. Барьеры глубины, барьеры широты. Методы преодоления коммуникационных барьеров

## **2. Виды и формы деловых коммуникаций.**

Классификация деловых коммуникаций. Межличностная коммуникация. Уровни межличностной коммуникации. Групповые коммуникации Основные признаки малых групп. Характеристики групповой коммуникации — роли, нормы и лидерство. Структура группы. Малая группа, большая группа. Толпа, типы толпы. Стадии возникновения толпы. Межгрупповые коммуникации. Каналы межличностных и групповых коммуникаций. Массовая коммуникация. Основные функции массовой коммуникации. Коммуникации в организации. Организационная коммуникация. Коммуникативные сети. Внутренние коммуникации. Признаки эффективной внутренней коммуникации. Каналы внутренних коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Деловые беседы, совещания. Процесс подготовки служебного совещания. Переговоры. Анализ итогов переговоров. Стили ведения переговоров. Условия эффективности переговоров. Самопрезентация. Публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия); пресс-конференции; дискуссии, дебаты, прения; презентации.

## **3. Управление коммуникациями.**

Сущность коммуникационного менеджмента. Коммуникационные факторы воздействия на процесс управления. Коммуникационные потребности. Концепция коммуникационного менеджмента. Взаимосвязь элементов коммуникационной системы организации. Основные принципы управления организационными коммуникациями. Организационно-экономический механизм управления коммуникациями. Диагностика коммуникационной системы организации. Причины снижения эффективности внутренних коммуникаций. Формирование стратегии развития коммуникационной системы. Инструменты выбора

коммуникационной стратегии. Формирование коммуникационной политики. Оценка эффективности коммуникации. Этапы интегральной оценки эффективности коммуникаций. Формы организации коммуникационной поддержки. Виды коммуникационного аудита. Проектирование внутриорганизационных коммуникаций. Проектирование внешних коммуникаций. Управление коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти. связи с общественностью (PR); связи с правительством (GR); внутриправительственные связи

### 4.3. Практические занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1 2 3 4 .		«Испорченный телефон» Цели и виды коммуникаций Анализ невербального поведения партнера Коммуникативные барьеры в деловом общении	Деловая игра обсуждение и разрешение проблем, творческие задания	ОПК-4; ПК-9; ПК-19
5 6	3	Экспресс-методика социально-психологического климата Социометрическое исследование	обсуждение и разрешение проблем, творческие задания	ОПК-4; ПК-9; ПК-19
7 8 9	3	Анализ сайта муниципального образования Экспресс-оценка канала внутренних коммуникаций организации Особенности функционирования пресс-служб	обсуждение и разрешение проблем, творческие задания	ОПК-4; ПК-9; ПК-19

**5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### 5.1. Текущий контроль

**а). Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля**

Тесты для оценки текущей успеваемости студентов представлены в системе тестирования moodle и разбиты по темам дисциплины. Задания в тесте оцениваются разным числом баллов. Правильный ответ 1 балл, неправильный 0 баллов. Максимальное количество баллов в соответствии с количеством вопросов в тесте переводится в процент выполнения. Студенту необходимо набрать не менее 80%.

Пример тестовых заданий.

Коммуникативная компетентность – это

1. готовность и способность к взаимодействию, вербальному и невербальному (мимика, язык тела), с другими людьми.+

2. интегративное качество личности специалиста, объединяющее имеющиеся у него профессиональные знания, навыки и умения, профессионально значимые качества личности и психо-физиологические возможности самостоятельного использования всего этого на практике

3. результат отражения процессов отбора, усвоения, переработки, трансформации и генерирования информации в особый тип предметно-специфических знаний, позволяющее вырабатывать, принимать, прогнозировать и реализовывать оптимальные решения в различных сферах деятельности.

Коммуникативные способности – это

1. индивидуальные психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.+

2. психические свойства индивида, регулирующие его поведение и служащие условием его жизнедеятельности.

3. организаторские и коммуникативные качества личности отличающиеся высокими знаниями, навыками, умениями процесса планирования, организации и руководства коллективной деятельности.

4. освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретённых знаний и навыков

#### Интерпретативная функция межличностной коммуникации

1. служит для понимания своего партнера по коммуникации, его намерений, установок, переживаний, состояний.+

2. позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия

3. означает стремление партнеров по коммуникации выразить и понять эмоциональные переживания друг друга.

#### Доминантный коммуникант

1. стремится завладеть инициативой, не любит, когда его перебивают, резок, насмешлив, говорит громче, чем другие. +

2. легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения.

3. испытывает трудности при начальной фазе установления контакта, затем четок и логичен.

#### Коммуникационные потребности организации – это

1. потребности в информационном и неинформационном взаимодействии с заинтересованными сторонами (как внутри, так и вне организации)+

2. стремление структурировать комплекс организованных данных информации и передавать его с помощью информационных технологий.

3. особый вид потребностей для поддержания необходимого уровня информационной безопасности организации

## Коммуникационный менеджмент —

1. целенаправленная деятельность по обеспечению надежного функционирования коммуникационных процессов в пространстве и времени, системообразующий (по отношению к объекту и предмету) механизм коммуникационного функционирования социальных структур, регионов, государств, планетарного сообщества.+

2. это направление профессиональной деятельности, связанное с эффективным и рациональным управлением любым производственным процессом.

3. моделирование бизнеса с помощью современных информационных технологий.

### **Задание 1. «Испорченный телефон»**

Студенты оценивают передачу информации, определяют эффективность межличностных коммуникаций в процессе передачи информации, выявляют причины искажения при передаче информации участниками игры.

### **Задание 2. Цели и виды коммуникаций.**

Проанализируйте приведенные в табл. 1 цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

### **Задание 3. Анализ невербального поведения партнера.**

Студенты делятся на группы по 3-4 человека. 2 человека вступают в диалог на любую тему. Остальные студенты из группы фиксируют невербальные аспекты поведения и заносят их в таблицу. По результатам таблицы студенту необходимо сделать вывод об особенностях невербального поведения для конструктивного общения.

### **Задание 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении.**

Студенту необходимо заполнить таблицу 1, используя различные классификации коммуникативных барьеров. По результатам таблицы

необходимо составить алгоритм преодоления барьеров в деловой коммуникации

#### **Задание 5. Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе**

Анализируются 3 компонента: эмоциональный, когнитивный и поведенческий компоненты отношений в коллективе. Каждый из них тестируется 3 вопросами. Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения к коллективу для рассматриваемого подразделения.

#### **Задание 6. Социометрическое исследование.**

На основании проведенного социометрического опроса в группе необходимо: составить социоматрицу исследуемой группы; рассчитать персональные индексы социометрического исследования по формулам; рассчитать персональные индексы экспансивности члена группы; определить групповые социометрические индексы; построить социограмму. Сделать выводы о степени сплоченности-разобщенности в группе.

#### **Задание 7. Анализ сайта муниципального образования.**

Для проведения анализ сайта муниципального образования студенту необходимо: выйти на официальный сайт муниципального образования любого района Санкт-Петербурга; разработать критерии оценки сайта; проанализировать каждый из рассматриваемых критериев, придать сравнительную значимость каждому критерию, например оценив по 10-балльной шкале; сделать обоснованный вывод относительно эффективности данного канала коммуникации

#### **Задание 8. Экспресс-оценка канала внутренних коммуникаций организации.**

Студенту необходимо: выбрать для сравнения 3-5 организаций; проанализировать любой канал внутренних коммуникаций организаций, представив краткое описание каждого параметра и оценив их по 10 балльной шкале (структура, внешний вид, качество текстов, качество иллюстраций, интерактив; система ключевых сообщений); по выбранному каналу

внутренних коммуникаций организации рассчитать индекс эффективности использования канала; провести сравнение показателей эффективности использования канала внутренних коммуникаций выбранных организаций. Результаты свести в таблицу.

### **Задание 9. Особенности функционирования пресс-служб.**

Студенту необходимо проанализировать деятельность пресс-служб различных органов власти, воспользовавшись ссылками. По результатам исследования заполнить таблицу.

#### **б). Темы докладов**

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю.
2. Коммуникативные технологии в деятельности государственных и муниципальных служащих.
3. Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти: организационные основы, функции, методы работы.
4. Влияние внутренних коммуникаций на мотивацию сотрудников.
5. Роль стереотипа при формировании первого впечатления.
6. Психологическое влияние в процессе делового общения.
7. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении.
8. Сущность коммуникационного аудита и его виды.
9. Особенности коммуникационного менеджмента в муниципальном управлении.
10. Особенности коммуникационного менеджмента в государственном управлении.
11. Модели средств массовой коммуникации.
12. Манипуляция в средствах массовой коммуникации.
13. Основные теории средств массовой коммуникации.
14. Коммуникационный климат в организации.
15. Развитие взглядов на управление организационными коммуникациями.
16. Актуальные проблемы управления организационными коммуникациями.

- 17.Формирование и развитие коммуникативного пространства организации.
- 18.Пространство деловых коммуникаций и принципы его формирования.
- 19.Профессиональные коммуникации госслужащих.
- 20.Влияние имиджа на продуктивность профессиональной деятельности госслужащих.
- 21.Взаимодействие органов власти со СМИ и управление общественным мнением.
- 22.Информационная безопасность в деловых коммуникациях.
- 23.Кризисные деловые коммуникации.
- 24.Коммуникация в ситуации организационных изменений.
- 25.Нововведения в организации как коммуникационный процесс.
- 26.Имидж государственной и муниципальной службы.
- 27.Основные составляющие имиджа государственного служащего.
- 28.Коммуникативный контроль участников делового взаимодействия.
- 29.Европейская деловая культура
- 30.Особенности деловых коммуникаций в Великобритании.
- 31.Особенности деловых коммуникаций в Германии.
- 32.Особенности деловых коммуникаций во Франции.
- 33.Особенности деловых коммуникаций в Италии.
- 34.Особенности деловых коммуникаций в Испании.
- 35.Североамериканская деловая культура
- 36.Особенности деловых коммуникаций в США.
- 37.Особенности деловых коммуникаций в Канаде
- 38.Деловая культура Востока и арабских стран
- 39.Особенности деловых коммуникаций в Китае.
- 40.Особенности деловых коммуникаций в Японии.
- 41.Особенности деловых коммуникаций в Арабских странах.
- 42.Особенности деловых коммуникаций в Турции.

## **5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы**

Вопросы для самостоятельного изучения:.

1. Приведите примеры обмена информацией по вертикали и по горизонтали.
2. Определите причины и преграды неэффективной коммуникации.
3. Определите причины возникновения и распространения слухов и дезинформации и способы их нейтрализации.
4. Составьте идеальную модель общения (с любым собеседником). Продумайте следующие действия: построение контакта и налаживание отношений доверия; привлечение внимания; аргументация.
5. Схематично изобразите коммуникационный процесс. Отметьте элементы и этапы на изображенной схеме.
6. Перечислите особенности восприятия устной информации.
7. Почему возникают слухи и дезинформация?
8. Какова роль коммуникации в системе управления организацией?
9. Как вы понимаете стратегическое управление коммуникацией?
10. Каковы функции и сфера применения коммуникационного менеджмента?
11. Охарактеризуйте термин «коммуникационная политика».
12. Какие требования предъявляются к менеджеру по коммуникации?
13. Каким образом коммуникационные проблемы замедляют развитие организации?
14. Как измеряются итоги коммуникационной кампании? А как – ее результаты?
15. Что включает в себя технологическое направление в деятельности менеджера по коммуникациям?
16. Чем занимаются специалисты по коммуникациям в рамках репутационно-имиджевого направления работы?

17. Каковы задачи коммуникационного менеджмента в государственных органах власти и органах местного самоуправления?

18. Каково содержание деятельности по связям с общественностью в государственных и муниципальных органах? Как она соотносится с коммуникационным менеджментом?

19. Поясните понятия «политический и социальный маркетинг».

20. Какова структура отдела коммуникационного менеджмента в органах власти?

21. Перечислите условия эффективности коммуникационного менеджмента в некоммерческом секторе.

22. Определите национальные особенности деловых коммуникаций,

23. Какие ценности являются общими для культур?

24. Какие ценности не совпадают или противоположны?

25. Можно ли сказать, что Россия ближе к восточной или мусульманской модели национальной культуры?

### **5.3. Промежуточный контроль: экзамен**

Изучение дисциплины завершается экзаменом, проводимым в форме устного опроса по билету. Билет состоит из двух теоретических вопросов и задания.

#### **Перечень вопросов к экзамену по дисциплине:**

1. Роль и значение коммуникаций в современных условиях
2. Коммуникативная компетентность специалиста
3. Коммуникации как предмет научного изучения
4. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения
5. Структура деловой коммуникации
6. Барьеры коммуникации.
7. Классификация деловых коммуникаций
8. Межличностные коммуникации
9. Групповые коммуникации

10. Массовые коммуникации
11. Коммуникации в организации
12. Формы деловых коммуникаций
13. Деловая беседа
14. Деловое совещание
15. Деловые переговоры
16. Сущность коммуникационного менеджмента
17. Организационно-экономический механизм управления коммуникациями.
18. Основные принципы управления организационными коммуникациями
19. Основные положения оценки эффективности коммуникаций
20. Формирование коммуникационной стратегии организации
21. Проектирование внутриорганизационных коммуникаций
22. Формы организации коммуникационной поддержки
23. Проектирование внешних коммуникаций
24. Управление коммуникацией в системе органов государственной и муниципальной власти

### **Пример билета**

<p><b>РГГМУ</b></p> <p>Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе</p> <p>Дисциплина «Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления»</p> <p><b>Экзаменационный билет № 1</b></p> <p>1. Коммуникативная компетентность специалиста</p> <p>2. Формы организации коммуникационной поддержки</p> <p style="text-align: right;">Заведующий кафедрой ИТУ в ГСБ д.э.н, проф. Фирова И.П. _____</p>
---

### **Критерии формирования экзаменационных оценок:**

Оценку «отлично» заслуживает студент, демонстрирующий всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, а также грамотном и логически стройном построении ответа.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, имеющий полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, знающий основной программный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам при изложении ответа с ошибками, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене (зачете) и при выполнении экзаменационных заданий, но уверенно исправленными после наводящих вопросов по изложенным вопросам;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, имеющему

пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также оценка «неудовлетворительно» ставится студентам при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, а также, если уровень знаний студентов не соответствует предъявленным требованиям, что делает невозможным продолжение обучения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

2. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432059>.

### **б) дополнительная литература**

1. Деловое общение в государственном аппарате: Учебное пособие / Вечер Л.С. - Мн.:Вышэйшая школа, 2015. - 283 с.: ISBN 978-985-06-2666-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1011079>

2. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник / Шарков Ф.И., Бузин В.Н. - М.:Дашков и К, 2017. - 488 с.: 60x84 1/16. - (Учебные издания для бакалавров) ISBN 978-5-394-01185-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/329134>

**в) программное обеспечение**

windows 7 48130165 21.02.2011

office 2010 49671955 01.02.2012

**г) профессиональные базы данных**

база данных Web of Science

база данных Scopus

электронно-библиотечная система eLibrary

**д) информационные справочные системы:**

<http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекции (темы №1-3)	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.</p> <p>Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p>

	Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
<b>Практические занятия</b>	<p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины.</p> <p>Конспектирование источников.</p> <p>Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.</p>
<b>Индивидуальные задания</b>	<p>Поиск литературы и составление библиографии по теме, использование от 3 до 5 научных работ.</p> <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.</p> <p>Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и другое. Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.</p>
<b>Подготовка к экзамену</b>	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к экзамену и т.д.

## **8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются:

- лекции-визуализации;
- на занятиях выступления студентов с докладами (рефератами)

сопровождаются соответствующими слайд-презентациями;

- для размещения учебных и методических материалов по дисциплине, а также для проведения контрольно-проверочного тестирования по каждой теме используется виртуальная образовательная среда филиала (программа Moodle);

- для проведения компьютерного тестирования используется программа Moodle;

- для работы с нормативно-правовыми актами в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы СПС Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>) или СПС Гарант (<http://www.garant.ru/>);

- организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к семинарским (практическим) занятиям и подбору необходимой литературы, помимо консультаций в филиале, осуществляется посредством электронной почты и форумов.

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Теоретические основы деловых коммуникаций	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Виды и формы деловых коммуникаций	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант

	обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	
Управление коммуникациями	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано

специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

#### **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.