

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.03.2026 16:50:19
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bfff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано
деканом экономического факультета
« 21 » _____ марта 2025 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль:

Государственная и муниципальная служба

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета
Протокол «21» марта 2025 г. № 6
Председатель УМКом _____
/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой
государственных закупок, менеджмента
и государственного управления
Протокол от «06» марта 2025 г. № 8
Зав. кафедрой _____
/Трофимовская А.В./

Москва
2025

Автор-составитель:

Валова Ю.И.

доцент кафедры государственных закупок, менеджмента и государственного управления, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом МИНОБРАНАУКИ России от 13.08.2020 № 1016.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	3
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	3
3. Объем и содержание дисциплины	4
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	7
5. Фонд оценочных средств проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	8
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	21
7. Методические указания по освоению дисциплины	23
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	23
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	23

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины. Целью дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачи, решение которых обеспечивает достижение цели:

- 1 Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- 2 Определение направлений, форм и методов организационных коммуникаций.
- 4 Усвоение знаний о сущности коммуникации и осуществлении успешных коммуникаций.
- 4 Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- 5 Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

«Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» - связующая дисциплина, ранее пройденных фундаментальных дисциплин (Введение в специальность, История России и др.).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшей образовательной деятельности бакалавра для изучения следующих дисциплин: Методы разработки и принятия управленческих решений, Связи с общественностью в органах власти.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	5
Объем дисциплины в часах	180
Контактная работа:	74,3
Лекции	36
Практические занятия:	36
из них, в форме практической подготовки	24
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	2,3
Экзамен	0,3
Предэкзаменационная консультация	2

Самостоятельная работа	96
Контроль	9,7

Форма промежуточной аттестации: экзамен на 1 курсе в 1 семестре.

3.2 Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	из них, в форме практической подготовки
<p>Тема 1. Теоретико-методологические основы делового общения</p> <p>Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи делового общения. Сущность и основные задачи деловой коммуникации.</p> <p>Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления. Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.</p> <p>Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации.</p> <p>Коммуникационные механизмы влияния общества на управление. Основные направления воздействия государства на общество. Коммуникативные проблемы, связанные с социокультурными различиями.</p>	6	6	
<p>Тема 2. Коммуникативный процесс: содержание, элементы и этапы.</p> <p>Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Коммуникационный процесс: элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Содержание, элементы и этапы. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.</p> <p>Классификация методов государственной коммуникации. Формы государственной коммуникации.</p> <p>Каналы государственной коммуникации.</p> <p>Проблемы коммуникации в организациях государственной и муниципальной сферы.</p>	6	6	4
<p>Тема 3. Устные деловые коммуникации.</p> <p>Коммуникативный ресурс в управлении. Виды деловых коммуникаций. Подготовка, организация и проведение совещаний. Деловая беседа: классификация, этапы проведения Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. Манипуляции в деловом общении, их характеристика, правила нейтрализации. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.</p> <p>Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.</p>	6	6	4

<p>Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция. Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной и муниципальной структуре</p> <p>Этика делового общения: этические нормы и принципы. Управление конфликтами.</p> <p>Применения технологий PR в государственном управлении. Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.</p> <p>Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.</p> <p>Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.</p>			
<p>Тема 4. Письменные деловые коммуникации.</p> <p>Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Составление распорядительных документов. Составление организационных документов. Деловые письма: основные виды и правила оформления; языковое своеобразие и речевой этикет. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.</p>	6	6	6
<p>Тема 5. Технология продуцирования письменной речи</p> <p>Языковые особенности научного текста. Типы научных текстов. Правила написания научной статьи. Этапы работы над научной статьёй. Композиция научной статьи. Анализ композиционных языковых особенностей статей по специальности.</p> <p>Выпускная квалификационная работа как научный текст. Языковое оформление научного исследования. Системный подход к редактированию научного текста.</p>	6	6	6
<p>Тема 6. Технология продуцирования устной речи</p> <p>Виды и жанры устной научной речи. Языковое оформление публичной речи на научную тему. Подготовка к публичной презентации материалов исследования. Стратегия, тактика и техника самопрезентации.</p> <p>Дискуссия в науке. Композиционный план дискуссии. Защита выпускной квалификационной работы с точки зрения устной научной коммуникации.</p>	6	6	4
Итого:	36	36	24

ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Тема	Задание на практическую подготовку	количество часов
Тема 2. Коммуникативный процесс: содержание, элементы и этапы.	Участие в работе специалистов и подразделений органов власти по связям с общественностью: различных мероприятиях для средств массовой информации	4
Тема 3. Устные деловые коммуникации	Участие в работе общественных приемных органов власти по приему и обработке обращений граждан	4
Тема 4. Письменные деловые коммуникации	Участие в работе общественных приемных органов власти по приему и обработке обращений граждан	6

Тема 5. Технология продуцирования письменной речи	Участие в работе специалистов и подразделений органов власти по связям с общественностью: различных мероприятиях для средств массовой информации	6
Тема 6. Технология продуцирования устной речи	Участие в работе общественных приемных органов власти по приему и обработке обращений граждан	4
Итого		24

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Теоретико-методологические основы делового общения	Научные основы делового общения. Предмет и задачи учебной дисциплины. Методология, методы и методика делового общения.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Феноменология делового общения	Сущность и структура делового общения. Основные виды и формы делового общения. Коммуникативно-информационная сторона делового общения.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для тезисов докладов.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Вербальные деловые коммуникации	Речь – основа вербальных коммуникаций. Классификация вербальных коммуникаций. Электронные технологии в вербальных деловых коммуникациях.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Невербальные деловые коммуникации	Невербальные коммуникации как система. Классификация невербальных деловых коммуникаций.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат

Письменные деловые коммуникации	Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации.	10	Подготовка к практическим занятиям.	Программа курса, учебные и методические пособия по дисциплине	Опрос Реферат
Деловое общение как интеракция	Теоретические основы интеракции. Виды взаимодействия в деловом общении. Конфликты в организации.	10	Подготовка к занятиям, изучение литературы и нормативного материала.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Деловое общение как перцепция	Сущность, функции и особенности межличностной перцепции. Психологические механизмы межличностной перцепции. Каузальная Атрибуция в деловом общении.	10	Подготовка к занятиям, изучение литературы и нормативного материала.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Деловой имидж государственного и муниципального служащего	Место и роль имиджа в деловом общении. Структура и содержание имиджа. Специфические элементы имиджа.	10	Подготовка к занятиям, изучение литературы и нормативного материала.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Деловой этикет	Сущность и содержание делового этикета. Технологии делового этикета.	16	Подготовка к занятиям, изучение литературы и нормативного материала.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос Реферат
Итого		96			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной деятельности, приемы научной дискуссии; Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности;	Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад	Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада
	Продвинутый	1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: специфику устных и письменных коммуникаций в деловой и научной сферах, правила подготовки и ведения переговоров и деловых бесед в области профессиональной деятельности, приемы научной дискуссии; Уметь: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; составлять документы внешней и внутренней переписки в области профессиональной деятельности; Владеть:	Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад Практическая подготовка	Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада Шкала оценивания практической подготовки

			<p>навыками устной и письменной коммуникации, научным и официально-деловым стилями общения, навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности.</p>		
УК -3	Пороговый	<p>1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: Основы организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач; Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач;</p>	<p>Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад</p>	<p>Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада</p>
	Продвинутый	<p>1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа</p>	<p>Знать: значение организационных коммуникаций в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач; Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач; Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений в коллективе в процессе управления персоналом, формирования команды для решения поставленных задач. Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений в коллективе в процессе управления персоналом,</p>	<p>Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад Практическая подготовка</p>	<p>Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада Шкала оценивания практической подготовки</p>

			формирования команды для решения поставленных задач.		
ОПК-7	Пороговый	1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом; Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп.	Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад	Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада
	Продвинутый	1.Работа на занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом; Уметь: эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп. Владеть: навыками самостоятельного анализа текущей ситуации и выявления тенденций в области делового общения на внутрифирменном, микро- и макроуровне, ведения деловой беседы, проведения совещаний и переговоров;	Кейс Опрос Презентация Реферат Доклад Практическая подготовка	Шкала оценивания кейса Шкала оценивания опроса Шкала оценивания презентации Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада Шкала оценивания практической подготовки

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
----------------------------	----------------------------

1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-2
7. Защита <i>реферата</i>	0-2
Итого	15

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	10
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	7
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	5
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	3

Шкала оценивания презентации

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-2
7. Защита презентации	0-2
Итого	15

Шкала оценивания кейса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	10
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	7
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	5

4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	3
--	---

Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Баллы
высокая активность на практической подготовке: выполнены все задания, изучена нормативно-правовая база, отработаны аналитические справки, сформулированы практические рекомендации по оптимизации управленческих процессов в предметных областях государственного и муниципального управления	5
средняя активность на практической подготовке: выполнена половина заданий, изучена нормативно-правовая база, отработаны аналитические справки	2
низкая активность на практической подготовке: задания, предусмотренные практической подготовкой не выполнены	0

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
8. Степень раскрытия темы	0-3
9. Личный вклад автора	0-3
10. Структурированность материала	0-2
11. Постраничные ссылки	0-1
12. Объем и качество используемых источников	0-2
13. Оформление текста и грамотность речи	0-2
14. Защита <i>доклада</i>	0-2
Итого	15

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Примерные кейсы

Задание 1. Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!» Он очень спешил — опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался. На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришло в голову. И уж конечно, она ничего не взяла. Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму. Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну — заявление об увольнении. Кто и в чем не прав?

Задание 2. Составить глоссарий по теме.

Задание 3. Составить тестовые задания по теме.

Задание 4. К начальнику отдела лицензирования и технического регулирования Ространснадзора Хвостову обратился руководитель ОАО «Герасимтранс лтд.» гражданин Герасимов,

предложивший вознаграждение в размере 50 тыс. рублей за ускорение процесса рассмотрения заявления на получение лицензии. Хвостов от предложения с возмущением отказался, ссылаясь на то, что как честный и добросовестный государственный служащий не в праве получать вознаграждение за исполнение служебных (должностных) обязанностей, а также предупредил гражданина Герасимова о том, что в случае повторного обращения к нему с такого рода предложением вынужден будет сообщить об этом в правоохранительные органы. Оцените, полностью ли выполнил государственный служащий Хвостов обязанности, возложенные на него законодательством и возможные правовые последствия?

Задание 5. Составить кроссворд по теме

Примерные темы рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникации в системе государственного управления.
3. Научные подходы к изучению коммуникации.
4. Коммуникативная компетентность как фактор повышения конкурентоспособности специалиста.
5. Коммуникативный ресурс в управлении.
6. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

Примерные темы презентаций

1. Речевая культура в деловых коммуникациях.
2. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
3. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
6. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации.
7. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Примерная тематика докладов

1. Актуальные проблемы современной деловой коммуникации.
2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления: современный взгляд.
3. Этико-психологические принципы деловых коммуникаций: актуальность в современных условиях.
4. Классические и инновационные формы деловых коммуникаций: сравнительный анализ.
5. Инновационные формы деловых коммуникаций: за и против.
6. Специфика деловых коммуникаций в современных российских компаниях.

Примерный перечень вопросов для опроса

1. Правовая информатизация как инновационный элемент коммуникации в системе государственного управления.
2. Этические основы деловых коммуникаций в государственном управлении.
3. Условия, необходимые для построения эффективной системы внутренних коммуникаций в государственной структуре
4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
5. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
6. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
7. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
8. Проблема коммуникаций между лидером и командой.
9. Роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации.

10. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
11. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
12. Особенности информационного обеспечения деятельности органа власти.
13. Современные проблемы статистического обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления.
14. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
15. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
16. Правила написания научной статьи и выпускной квалификационной работы.

Примерное задание для практической подготовки

Участие в работе общественных приемных органов власти по приему и обработке обращений граждан

Участие в работе специалистов и подразделений органов власти по связям с общественностью: различных мероприятиях для средств массовой информации

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.
- 2 Коммуникативная подсистема государственного и муниципального управления.
- 3 Функциональная роль коммуникации в системе государственного управления.
- 4 Коммуникационные механизмы влияния общества на управление.
- 5 Основные направления воздействия государства на общество.
- 6 Коммуникативные проблемы, связанные с социально-культурными различиями.
- 7 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
- 8 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- 9 Использование эффектов восприятия в деловом общении.
- 10 Классификация методов государственной коммуникации.
- 11 Формы государственной коммуникации.
- 12 Каналы государственной коммуникации.
- 13 Проблемы коммуникации в организациях государственной сферы.
- 14 Применения технологий PR в государственном управлении.
- 15 Специфика процесса коммуникации в российской системе государственного управления.
- 16 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
- 17 Приемы устранения коммуникативных барьеров.
- 18 Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 19 Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
- 20 Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.
- 21 Деловые переговоры: подготовка, проведение и совершенствование переговорного процесса.
- 22 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
- 23 Организация и проведение делового совещания.
- 24 Деловая беседа, ее разновидности.
- 25 Презентация как форма деловой коммуникации.
- 26 Самопрезентация в деловых контактах.
- 27 Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
- 28 Внутренние и внешние письменные коммуникации.
- 29 Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 30 Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
- 31 Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- 32 Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.

- 33 Виды и функции коммуникационных каналов.
- 34 Факторы эффективной коммуникации.
- 35 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
- 36 Пути совершенствования коммуникации в системе государственного управления.
- 37 Связь власти с общественностью как важнейший элемент коммуникации в системе государственного управления.
- 38 Управление организационными коммуникациями.
- 39 Формы делового взаимодействия на муниципальной и государственной службе между подчиненными и руководителем.
- 40 Электронные средства современной коммуникации.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами отчетности текущего контроля являются опрос, реферат, презентация, практическая подготовка.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно
0-40	Неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

Основная литература:

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567676>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560029> .

6.2 Дополнительная литература

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 163 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 466 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020>
3. Шарков, Ф.И. Деловые коммуникации : учебник для вузов / Ф. И. Шарков, Л. В. Комарова. - М. : Кнорус, 2018. - 222с. – Текст: непосредственный.
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 466 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-11058-6. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-450020#page/1>
5. Солодилов А.В. Основы государственного и муниципального управления : учебное пособие / А.В. Солодилов. - М.:Юстиция, 2021. – 371 с.
6. Паликов С.Г. Власть в правовом государстве [Электронный ресурс]. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 192с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=534664>
7. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581864>
8. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>
9. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://library.pressdisplay.com> <http://search.epnet.com> EBSCO – универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.

<http://book.ru> Электронно-библиотечная система «BOOK.RU».

<http://window.edu.ru/window/library> – единое окно доступа к образовательным ресурсам

<http://i-u.ru/biblio/search.aspx> - Русский гуманитарный интернет-университет

http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Index_Polit.php - электронная библиотека Гумер - Политология

<http://politologa.net/> - политология

<http://polit.msu.ru/vestnik/content/> - Вестник МГУ. Серия 12. Политические науки

<http://www.gumfak.ru/polit.shtml> - учебные материалы по политологии (Электронная библиотека Гуманитарного факультета)

<http://www.politnauka.org/library/teoria/ball.php> - Электронная библиотека. ПолитНаука. Политология в России и мире

<http://www.lib.ru/POLITOLOG/> - Политология-Политика

4. В качестве дополнительного источника информационных ресурсов по изучению курса «Административные реформы в России» рекомендуется Интернет-сайты:

– Президента РФ (<http://kremlin.ru/>), Правительства РФ (<http://www.правительство.рф/>), Государственной Думы (<http://www.duma.gov.ru/>), Правительства Москвы (<http://www.mos.ru/>) и др.

– Представленных в парламенте политических партий – «Единой России», Коммунистической партии Российской Федерации (КПРФ), Либерально-демократической партии России (ЛДПР), «Справедливой России» и др. ведущих общественно-политических журналов - «ПОЛИС», «СОЦИС», «Государство и право», «Свободная мысль», «Обозреватель», «Власть» и др.

– Информационные сайты о текущих событиях политической жизни (Полит. ру. - polit.ru; Национальная служба новостей - nns.ru; Политцентр - polit.kulichiki.net; gazeta.ru и др.

Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>

ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Список методических указаний/рекомендаций, используемых при освоении данной дисциплины

- Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
- Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием.
- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду ГУП;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.