

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский социально-педагогический институт»
Факультет государственного и муниципального управления

Утверждена
на заседании кафедры
социально-гуманитарных дисциплин и менеджмента
«25» августа 2023 г. протокол № 12

Зав. кафедрой  / Иванов С. Ю. /

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.04.02 «Социальные коммуникации в системе государственного
и муниципального управления»

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль)
Социальное проектирование в системе управления

Форма обучения
Очная

Москва – 2023

1. Наименование дисциплины

«Социальные коммуникации в системах регионального управления и местного самоуправления»

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

Цель и задачи дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Социальные коммуникации в системах регионального управления и местного самоуправления » является освоение модели формирования коммуникативного пространства учреждения государственной и муниципальной службы с учетом специфики выполняемых задач, которая позволяет эффективно решать управленческие задачи.

Задачи изучения дисциплины:

- научиться формировать и реализовывать коммуникационные цели государственного и муниципального управления, делая это достоянием широкой общественности, населения;
- раскрыть собственные потенциальные возможности в сфере деловых коммуникаций, сформировать навык управления основными процессами в ходе коммуникаций, качественно улучшить стратегии своего поведения для достижения поставленной цели;
- овладеть приемами и техниками деловых коммуникаций;
- освоить конкретные формы деловых коммуникаций, распространенных в сфере ГМУ, овладеть их моделями;
- отбирать, аккумулировать управленчески значимую информацию в учреждениях государственной и муниципальной службы, осуществлять ее классификацию, трансформацию, обеспечивать ее доступность определенным группам сотрудников;
- воплощать специфические коммуникации сферы ГМУ в продуктах, услугах, документах, базах данных и программном обеспечении;
- управлять горизонтальными и диагональными коммуникациями, эффективно выстраивать вертикальные коммуникации,
- выстраивать оптимальную обратную связь в учреждении государственной и муниципальной службы, с населением, общественностью, организациями разных форм собственности, СМИ.
- поддержка формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, страны и территории на основе современных коммуникативных технологий;
- участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами государственного и муниципального управления

Дисциплина направлена на комплексное изучение и овладения эффективными приемами коммуницирования на каждом из указанных этапов, что в целом повысит эффективность профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего, ибо коммуникация входит во все другие профессиональные функции специалиста в сфере ГМУ, определенных профессиональным стандартом 38.03.04 Государственное и муниципальное управление), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567.

Учебная дисциплина «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления» относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору и обеспечивает формирование общекультурных и профессиональных компетенций на основе и в органической взаимосвязи с компетенциями социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно - деятельностного характера (общекультурными компетенциями) как профессионального, так и гуманитарного, социального и экономического циклов.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

Знать:

- механизмы взаимодействия в деловом общении коммуникативном процессе;
- специфику коммуникативных типов и субъектов социальной коммуникации;
- модели деструктивного и конструктивного делового общения в системе государственного и муниципального управления;
- ведущие репрезентативные системы делового взаимодействия в системе государственного и муниципального управления;
- социально-коммуникативные методы анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.

Уметь:

- устанавливать контакт, использовать эффективные стратегии взаимодействия в социальном взаимодействии;
- находить пути достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике управления;
- ориентироваться в сфере социально-психологических основ коммуникаций в системе государственного и муниципального управления;
- вычленять и учитывать специфику и проблематику социально-психологических факторов в структуре коммуникаций в системе государственного и муниципального управления;
- использовать специальные психологические знания в сфере управленческого общения, взаимодействия и ситуативного анализа.

Владеть:

- вербальными и невербальными средствами воздействия на партнера;
- способами формирования привлекательного имиджа специалиста;
- способами ведения бесед и переговоров;
- техникой психологической защиты при общении с деструктивным партнером;
- необходимым уровнем практических умений использования социально-психологических знаний деловой коммуникации в системе государственного и муниципального управления;
- способностью приобретать новые знания в данной сфере и использовать современные социально-психологические технологии в управлении.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему

межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
способность к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения

	конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
--	--

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки бакалавров по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**, входит в вариативную часть учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Изучение учебной дисциплины «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: «Психология», «Культура устной и письменной коммуникации», «Деловые коммуникации», «Этика делового общения», «Связи с общественностью в органах власти».

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре и завершается зачетом.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономически часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет - 3 з.е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 36,

в том числе на:

лекции – 18,

лабораторные занятия – 0,

практические занятия (семинары) – 18,

количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 68,

количество академических часов, выделенных на контроль – 4.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/ п	Темы (разделы) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Контактная работа	С а м	

			Лекции	Лабораторные	Практические занятия / семинары		
1.	Тема 1. Коммуникационный процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации	6	2	x	2	4	Написание конспекта № 1 Тестовые задания Доклады, рефераты
2.	Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации Структура социальной коммуникации	6	2	x	2	8	Написание конспекта № 2 Тестовые задания Доклады, рефераты
3.	Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ	6	2	x	2	8	Написание конспекта № 3 Тестовые задания Доклады, рефераты
4.	Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления	6	2	x	2	8	Написание конспекта № 4 Тестовые задания Доклады, рефераты
5.	Тема 5. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением	6	2	x	2	8	Написание конспекта №5 Тестовые задания Доклады, рефераты
6.	Тема 6. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки		2	x	2	8	Написание конспекта № 6 Тестовые задания Доклады, рефераты
7.	Тема 7. Работа со СМИ, подготовка материалов для них	6	2	x	2	8	Написание конспекта № 7 Тестовые задания Доклады, рефераты
8.	Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность	6	2	x	2	8	Написание конспекта №8 Тестовые задания Доклады, рефераты
9.	Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникации в ГМУ	6	2	x	2	8	Написание конспекта № 9 Тестовые задания Доклады, рефераты
Итого: 108 часов		6	18		18	68	4 контроль, зачет

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Коммуникационный процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации

Понятие деловых коммуникаций. Средства процесса коммуникации. Составные элементы процесса коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Коммуникативные стратегии и тактики. Потребности, ценности адресанта. Перцептивные умения адресанта.

Стереотипы и установки восприятия. Эмпатийность адресанта. Картина мира адресанта и адресат. Стили коммуникации. Структура коммуникации. Проблемы в кодировании и декодировании в коммуникации. Типы, формы, модели коммуникации. Разновидности коммуникации.

Межличностные коммуникации, коммуникации в малых группах и массовые коммуникации. Коммуникации в организации. Функции профессионально-ориентированной коммуникации. Коммуникативная деятельность: субъект, мотив, целеполагание, содержание, средства, язык.

Обратная связь в системе взаимодействия. Барьеры коммуникации и искажение информации. Коммуникационные риски. Формальные и неформальные каналы коммуникации. Коммуникативная успешность и коммуникативная эффективность. Коммуникативные технологии. Вербальные и невербальные коммуникации.

Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации. Структура социальной коммуникации

Определение понятия «коммуникация» и понятия «межличностная коммуникация» (Г. Лассвэлл, И. Ричардс). Коммуникация, как процесс обмена информацией. Успешность коммуникации. Коммуникативные навыки. Личность, как субъект общения.

Основные типы и виды общения (деловое, игровое, безлично-ролевое, межличностное, духовное, утилитарное, традиционное и инновационное общение).

Межличностные коммуникации как социальное поведение. Виды социального поведения по М. Веберу. Роль навыков в межличностных коммуникациях. Взаимодействие «лицом к лицу». Формирование значения в процессе коммуникации. Речевое поведение.

Коммуникативный процесс и коммуникация, как взаимодействие. Базовые элементы коммуникации (отправитель, сообщение, канал, получатель). Прямые, косвенные и смешенные коммуникации. Социальные роли и ролевое поведение. Ролевая теория личности (Р. Минтон, Р. Мертон, Т. Парсонс).

Характеристики социальных ролей. Влияние ролевого поведения на процесс коммуникации. Коммуникации и стиль жизни. Социальный статус человека как социолингвистическая категория. Индикаторы стиля жизни и межличностные коммуникации.

Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ

Принципы коммуникации, актуальные для сотрудника государственной службы и муниципального управления. Принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кооперации. Максимы такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии. Принципы Грайса и Лича как основа потенциального кодекса общения специалиста государственной и муниципальной службы. Типичные цели общения и намерения участников в деловых коммуникациях в ГМУ.

Коммуникативные свойства государственных и муниципальных служащих. Поисковая активность, педантичность ума, ориентация на инструкцию, предписание, целеустремленность, ориентация во времени и пространстве, чувство аудитории, умение слушать партнера по общению, владение мастерством убеждения, быстрая адаптация к изменению темы общения, к смене стратегии и тактики общения, четкая дикция, гибкость голоса.

Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления

Формы внутренней коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления. Деловая беседа, ее цели и возможности. Структура деловой беседы: подготовительный этап, начало беседы, информирование и обоснование выдвигаемых положений, завершение. Спор, дискуссия, полемика как возможные элементы деловой беседы. Предмет спора, позиции полемистов. Употребление понятий. Поведение участников спора. Приемы убеждения в споре. Уловки в споре. Позволительные и непозволительные уловки.

Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Принципы эффективного слушания. Слушание в ситуации диалога. Способы установления контакта.

Понятие служебного совещания, его цели, задачи, специфические особенности и значение. Типы служебных совещаний и их классификации. Организация служебных совещаний. Структура совещания. Общие принципы проведения служебного совещания. Роль руководителя в проведении совещания.

Интерактивность и презентация. Технологии подготовки презентации. Способы организации информации и последовательность ее предъявления. Способы объяснения проблемы.

Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Формирование переговорного процесса.

Позиции и интересы сторон на переговорах. Избегание позиционного торга. Способы идентифицировать интересы собеседников. Наиболее сильные интересы - основные человеческие нужды (пять базовых потребностей человека). Техника позитивного общения.

Методы поиска многоплановых вариантов договоренностей сторон. Ошибки, препятствующие созданию изобилия вариантов. Как подготовиться к провалу в переговорах.

Тема 5. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением

Взаимодействие органов государственной власти (местного самоуправления) с общественными организациями. Взаимодействие государственной власти (местного самоуправления) и церкви в сфере социальной политики. Взаимодействие местных органов государственного управления и органов самоуправления.

Взаимодействие органов местного самоуправления с творческими организациями. Взаимодействие органов местного самоуправления с коммерческими организациями. Взаимодействие федеральных и региональных органов государственной власти. Выборы в органы государственной власти и местного самоуправления: опыт социологического исследования. Государственная (муниципальная) служба как медиатор и сторона социальных конфликтов.

Формы внешней коммуникации органов государственной власти и местного самоуправления. Формы работы с населением. Порядок работы с обращениями граждан. Виды обращения граждан. Эффективность внешних коммуникации: параметры оценки.

Тема 6. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки

Построение, подготовка и доведение до слушателей публичного выступления в различных формах. Моделирование хода публичного выступления, прогнозирование возможных реакций слушателей, определение способов использования стилистических форм повышения выразительности речи, основных правил культуры дискуссии.

Две фазы подготовки речи: докоммуникативная и коммуникативная. Определение на докоммуникативной фазе темы и цели выступления и оценка аудитории и обстановки. Кодирование речи с заданной целью, для данной аудитории и в соответствии с конкретной обстановкой.

Коммуникативная фаза и ее этапы. Произнесение речи, ответы на вопросы слушателей, ведение дискуссии. Подготовка манеры поведения, учет сложившихся ритуалов и субординации. Уловки в публичном выступлении. Обращение к аудитории. Интерактивность в публичном выступлении.

Стратегии публичного выступления при разных реакциях аудитории. Язык жестов и поз в публичном выступлении. Публичное выступление на совещании. Выступление-презентация. Поздравительная речь. Приветственная речь.

Тема 7. Работа со СМИ, подготовка материалов для них

Пресс-службы в органах государственной власти и местного самоуправления. Освещение деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в средствах массовой информации и формирование посредством этого положительного имиджа власти. Функции пресс-секретаря (пресс-службы). Освещение мероприятий проводимых органами государственной власти и местного самоуправления в СМИ. Постоянное информирование СМИ о деятельности органов власти. Организация совместно со СМИ общественных акций, подготовка программ на ТВ и радио. Сотрудничество с изданиями. Организация брифингов, пресс-конференций.

Консультации с руководителем учреждения государственной и муниципальной службы и аппаратом по вопросам отношений с прессой и потенциальной реакции СМИ на предложенные решения. Контроль за подготовкой выступлений или пересмотр готовых речей и сообщений. Отслеживание (мониторинг) всех материалов (статей и видеоматериалов, по радиопрограммам - название радиостанции, название программы, дата, время выхода и краткое содержание) вышедших в СМИ. Создание архива.

Анализ эффективности проведенного мероприятия и выработка рекомендаций на будущее. Формирование базы данных СМИ и отслеживание изменений на рынке СМИ своего региона. Аккредитация журналистов.

Сотрудничество с организациями, осуществляющими защиту прав и интересов журналистов и СМИ в своем регионе. Сотрудничество с пресс-службами общественных организаций и проведение совместных акций. Написание статей в газетах и журналы (по мере необходимости).

Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность

Психогеометрические характеристики личности. Психотипы, их виды. Знания о психотипах как инструмент управления коммуникационным процессом. Факторы, влияющие на эффективность восприятия информации. Харизматическая модель коммуникации. Типы харизматической личности. Влияние интеллектуального уровня аудитории на восприятие информации. Двусторонние и односторонние сообщения для аудитории с разным уровнем образования. Изменение ценностных установок и поведения коммуниканта.

Влияние и его способы. Принуждение, манипулирование сознанием коммуниканта; привлечение его к сотрудничеству. Цель манипуляции. Использование манипулятивных технологий в коммуникативном процессе.

Считывание и грамотная интерпретация невербальных сигналов собеседника. Управление собственными экспрессивными сигналами в процессе общения. Эффективное взаимодействие с другими, умение сотрудничать. Владение моделями общения.

Владение разнообразными стилями общения. Понимание специфики речевых жанров и коммуникативных средств достижения цели при взаимодействии. Интерактивные навыки. Управление ролями, стратегиями и тактиками взаимодействия, индивидуальным и групповым стилями общения. Диагностика и оценка собеседника.

Разрешение спорных ситуаций, умение снимать конфликты мнений. Коммуникативные умения и коммуникативные техники.

Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникаций в ГМУ

Концепция информатизации. Система автоматизированных рабочих мест (АРМ) в ГМУ для формирования групповых, кооперативных и коллегиальных решений. Ситуационные центры как мероприятие в рамках концепции информатизации.

Задачи информатизации административного управления мэрии. Справочная правовая система "Консультант Плюс" как продукт для оснащения автоматизированных рабочих мест руководителей и специалистов органов власти и управления. Возможности системы "Консультант Плюс".

Задачи информатизации департаментов, городского хозяйства, образования, культуры и спорта, здравоохранения и социальной защиты. Базы данных общесистемные и специализированные. Их пополнение.

Web-серверы мэрии. Разработка Web-браузеров, способных охватывать все имеющиеся муниципальные ресурсы. OLAP-технологии для муниципального управления - новый класс информационных систем, обеспечивающий ведение процесса анализа в режиме реального времени.

Государственная система научно-технической информации (ГСНТИ) как совокупность научно-технических библиотек и организаций, специализирующихся на сборе и обработке научно-технической информации. Государственная система правовой информации.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине

Практическое занятие 1. Коммуникационный процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации

Задание 1. Подготовьте ответы на вопросы

1. Что такое коммуникация?
2. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое является более широким?
3. Что такое деловая коммуникация ?
4. Каковы особенности деловой коммуникации ?
5. В чем состоит цель деловой коммуникации?
6. Что это такое средства коммуникации? Каковы их виды?
7. Перечислите функции коммуникации.
8. Назовите три взаимосвязанные стороны деловой коммуникации .
9. Назовите этапы коммуникации.
10. Какие факторы могут обусловить ошибки, допускаемые при восприятии незнакомых людей?
11. Назовите психологические механизмы восприятия людей, с которыми уже встречались.

Задание 2. Успешность деловой коммуникации во многом зависит от умения слушать (можно слушать, но не слышать). **Перечислите ошибки слушания.**

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Яшин Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-

5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

Дополнительная литература:

1. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации. Структура социальной коммуникации

Подготовьте ответы на вопросы :

1. Понятие коммуникации. Этапы развития коммуникации в обществе.
2. Техника и развитие коммуникации: массовая печать, радио, телевидение, Интернет.
3. Массовая коммуникация как социальный институт.

Социология коммуникаций как наука

1. Коммуникация как объект научного исследования.
2. Социология в системе наук о коммуникации.
3. Теоретико-методологические основы построения теории социальной

коммуникации.

4. Связь социологии коммуникации с другими отраслями социологии
5. Проблема коммуникации в истории социологии. Основные направления

исследования социальной коммуникации

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Яшин Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

Дополнительная литература:

1. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ

Задание 1. Подготовьте ответы на вопросы

1. Какие помехи и барьеры чаще всего выступают в организационном контексте?
3. Что такое обратная связь?
4. Что такое коммуникативные барьеры? Какой характер они носят?
5. В каких случаях чаще всего происходит искажение сообщения?
6. Как происходит оценка источника сообщения?
7. Как связаны между собой общение и статус?
8. Что такое эго-состояние?
9. Кто разработал основы транзактного анализа?

Задание 2. Какие коммуникативные барьеры проиллюстрированы в предложенной истории?

Немецкий писатель Т. Манн в одном из писем швейцарскому литератору и педагогу О. Базлеру рассказывает следующую историю:

«Маленького Морица спрашивают в школе, кто написал «Разбойников». «Господин учитель, не я». За это его наказывают. А потом к учителю приходит старый Мориц и говорит: «Господин учитель, у моего Морицхена много недостатков, но он никогда не врет. Если он говорит, что не он написал «Разбойников», значит, не он. И в конце концов, господин учитель: даже если бы он и написал «Разбойников», он же еще ребенок».

Задание 3. Направлено на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли.

Предлагается фраза: «Нынешнее лето будет очень теплым». Предложите несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами.

Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Шайхисламов Р.Б. Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание / Р.Б. Шайхисламов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 139 с.: табл., схем. - ISBN 978-5-88469-639-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445141>

Дополнительная литература:

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления

Задание 1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое деловая беседа, ее отличие от обычного разговора?
2. При подготовке к беседе необходимо помнить два золотых правила. Сформулируйте их.
3. Назовите основные фазы беседы.
4. Вопросы собеседников. Назовите пять основных групп вопросов, раскройте их психологическую сущность.
5. Что нужно учитывать при завершении беседы?

6. Для успешного проведения кадровых собеседований по подбору наилучшего кандидата на вакантное место важно учитывать отличительные особенности этой формы коммуникации. Каковы эти особенности?

7. Покажите различия собеседования при увольнении сотрудника от собеседования при приеме на работу по целям и по методу ведения разговора.

8. Раскройте суть проблемных и дисциплинарных бесед.

9. Что такое деловое совещание, его виды?

10. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?

Задание 2. Напишите «Правила поведения на совещании»: а) для руководителей; б) для участника делового совещания.

Задание 3. Существуют конкретные методы нейтрализации замечаний собеседника, которые существенно снижают их негативное воздействие. Раскройте их суть: ссылка на авторитеты; «сжатие» нескольких замечаний; одобрение + уничтожение; перефразирование; условное согласие; эластичная оборона; принятие замечания; сравнение; метод опроса; метод «да..., но...»; предупреждение; доказательство бессмысленности; отсрочка.

Задание 4. Охарактеризуйте следующие подходы к высказыванию замечания собеседнику: локализация, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответов, контролирование реакций, недопущение превосходства.

Задание 5. Почему необходимо провести собеседование при увольнении сотрудника? Какие условия необходимо соблюдать? Предложите план собеседования при увольнении с работы сотрудника.

Задание 6. Предложите план проведения проблемной или дисциплинарной беседы.

Задание для самостоятельной работы:

– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;

– подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Шайхисламов Р.Б. Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание / Р.Б. Шайхисламов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 139 с.: табл., схем. - ISBN 978-5-88469-639-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445141>

Дополнительная литература:

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Тема 5. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением

Задание 1. Подготовьте ответы на вопросы

1. Что такое переговорный процесс?

2. В чем выражается роль переговоров в жизни общества?

3. В чем проявляется актуальность переговоров?

4. Каковы основные элементы и характеристики переговоров?

5. Какие существуют виды переговоров?

6. В чем состоят функции переговоров?

7. Что такое субъект и предмет переговоров?
8. Раскройте содержание понятий «решение» и «результат» переговоров
9. Какие темы переговоров возможны для внешних контактов учреждений государственной и муниципальной службы?

Задание 2. Проанализируйте высказывание: «Немыслимо провести переговоры в одиночку. Это все равно, что пытаться хлопнуть в ладоши одной рукой».

Задание 3.. Не все интересы имеют равную степень значимости для сторон. Приведите примеры, когда имеется некий достаточно объективный общепринятый критерий, определяющий законность тех или иных требований или равенство уступок.

Задание 4. Сближение позиций на основе компромисса путем уступок – не единственный тип возможных решений по переговорам. Довольно яркий пример, иллюстрирующий возможности нахождения иных решений, приводят в своей книге Р. Фишер и У. Юри.

Две сестры спорят о том, как разделить апельсин. Каждая приводит аргументы, обосновывающие, что она должна получить если не весь апельсин, то большую его часть. В конце концов они решают разделить его пополам. Найдете принципиально новое решение в данной ситуации.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Шайхисламов Р.Б. Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание / Р.Б. Шайхисламов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 139 с.: табл., схем. - ISBN 978-5-88469-639-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445141>

Дополнительная литература:

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Тема 6. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки

Подготовьте задания:

Задание 1. Подготовьте приветственную речь к открытию работы конференции «Россия в изменяющемся мире», используя в ней все виды доводов, снабдив речь пафосом, фигурами и тропами.

Задание 2 . Составьте поздравительную речь, используя в ней все виды доводов, снабдив речь пафосом, фигурами и тропами.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Яшин Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

Дополнительная литература:

1. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

Тема 7. Работа со СМИ, подготовка материалов для них

Подготовьте задание:

Задание. Проведите мониторинг и затем контент-анализ материалов о деятельности одного из учреждений государственной или муниципальной службы.

Определите жанр материала, предмет отображения и оценочные смыслы.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Киселёв А.Г. Теория и практика массовой информации: общество - СМИ - власть: учебник / А.Г. Киселёв. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01742-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436719>

Дополнительная литература:

1. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность

Подготовьте задание:

Задание. Выделите несколько аудиторий, актуальных для контактов Министерства здравоохранения. Каковы потребности, интересы, ожидания этих аудиторий. Подберите эффективные формы коммуникаций для этих аудиторий. Пользуясь материалами на сайте Министерства здравоохранения, предъявите разным аудиториям фрагмент отчета о деятельности Министерства.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Шайхисламов Р.Б. Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание / Р.Б. Шайхисламов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа: Уфимский государственный

университет экономики и сервиса, 2013. - 139 с.: табл., схем. - ISBN 978-5-88469-639-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445141>

Дополнительная литература:

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникаций в ГМУ

Задание. Подготовьте ответы на вопросы

1. Когда было положено начало автоматизации функциональных задач в государственном и региональном управлении?

2. Охарактеризуйте используемые до перехода к рыночным экономическим отношениям организационные формы применения вычислительной техники и информационных технологий для решения функциональных задач и информационного обслуживания органов государственного, регионального и местного управления.

3. Какие информационно-вычислительные системы в настоящее время применяются для информационного обслуживания органов федерального управления?

4. Дайте сравнительную характеристику действующим в федеральном и региональном управлении информационно-вычислительным и ситуационным центрам. Каковы их функциональные, организационные и технологические особенности?

5. Какие функции выполняют городской вычислительный центр в условиях информатизации городского управления?

6. Перечислите важнейшие теоретические и организационно-технологические принципы создания и функционирования информационной системы и информационной технологии муниципального управления.

7. Какие требования предъявляются к локальным вычислительным сетям города и автоматизированному рабочему месту специалистов для качественного информационного обслуживания управленческих процессов?

8. Дайте понятие государственных информационных ресурсов.

Задание для самостоятельной работы:

– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;

– подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

1. Киселёв А.Г. Теория и практика массовой информации: общество - СМИ - власть: учебник / А.Г. Киселёв. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01742-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436719>

Дополнительная литература:

1. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции
В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала.
Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

- Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Целью практических (семинарских) занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы.

Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далу «самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с вопросами для самопроверки;

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник - это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное - наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение - это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочесть текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

7. Фонд оценочных средств (оценочных и методических материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-5	Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	Иностранный язык Культура устной и письменной коммуникации Деловые коммуникации Иностранный язык профессионального общения Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	-
ОПК-4	Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	Деловые коммуникации Управление общественными отношениями Информационные технологии в управлении Этика государственной и муниципальной службы Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	-
ПК-10	Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления, Психология», Культура устной и письменной коммуникации, Деловые коммуникации, Этика делового общения	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)

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

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Тема 1. Коммуникационный процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации	(ОК-5)	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
2	Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации. Структура социальной коммуникации	(ОК-5)	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с

			иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
3	Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
4	Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления	(ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной

			службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
5	Тема 5. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением	(ПК-10)	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
6	Тема 6. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
7	Тема 7. Работа со СМИ,	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы

	подготовка материалов для них		информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
8	Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем
9	Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникации в ГМУ	(ОПК-4)	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Минимальный уровень	Базовый уровень	Высокий уровень
ОК-5	Частично знает орфографическую,	Допускает незначительные	Демонстрирует уверенные знания

	фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка Частично умеет анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию Показывает слабые навыки владения всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках	затруднения в знании орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность Демонстрирует неточности в умении анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков Не в полной мере осознает важность и необходимость во владении всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации	орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документов Умеет уверенно анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями В полной мере владеет хорошими навыками всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета
--	--	---	---

ПК-10	Демонстрирует частичное знание способов разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы Посредственно умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы Недооценивает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения	Не четко знает способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями С небольшими погрешностями умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений Не в полной мере осознает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; всеми навыками поступать в соответствии с этическими требованиями	Четко знает все способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; се способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уверенно умеет выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений, применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих В полной мере осознает важность и необходимость владения навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения
-------	---	---	---

			в системе государственной и муниципальной службы; всеми навыками поступать в соответствии с этическими требованиями проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения
ОПК-4	Испытывает затруднения в знании основ делового этикета, основ информационных систем Демонстрирует затруднения в умении строить деловое общение, составлять Публичные доклады Показывает слабые навыки владения основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления	Допускает незначительные затруднения в знании основ делового этикета, основ информационных систем, особенности официально-делового стиля общения Демонстрирует неточности в умении строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку Не в полной мере осознает важность и необходимость во владении основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров	Демонстрирует уверенные знания основ делового этикета, основ информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Умеет уверенно строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации В полной мере владеет хорошими навыками делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем

Оценочные средства и шкалы оценивания

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости в рамках освоения дисциплины:

- Тестовое задание

- Реферат, доклад
- Конспект

Критерии и шкала оценивания тестов

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Тест состоит из 100 заданий с одним или несколькими вариантами правильного ответа

Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	Верные ответы составляют более 90% от общего количества вопросов
4 (хорошо)	Верные ответы составляют 89 – 75% от общего количества вопросов
3 (удовлетворительно)	Верные ответы составляют 74 – 50% от общего количества вопросов
2 (неудовлетворительно)	Верные ответы составляют менее 50% от общего количества вопросов

Критерии оценки докладов и рефератов

Оценка	Критерии оценки
5 (отлично)	Если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
4 (хорошо)	если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3 (удовлетворительно)	если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
2 (неудовлетворительно)	если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

Критерии оценивания конспектов

Оценка	Критерии оценки
--------	-----------------

5 (отлично)	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
4 (хорошо)	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3 (удовлетворительно)	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы., прослеживается несамостоятельность при составлении.
2 (неудовлетворительно)	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.

7.3. 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

Карта фонда оценочных средств текущей аттестации обучающихся по дисциплине

№	Раздел рабочей программы	Показатели оценивания	Формируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Тема 1. Коммуникационный	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму	(ОК-5)	Написание конспекта № 1 Тестовые задания

	процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации	современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета		Доклады, рефераты
2	Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации. Структура социальной коммуникации	Знать: орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского языка, систему стилей языка, единицы текста, его семантическую, структурную и коммуникативную целостность, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации Уметь: анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков, правильно пользоваться толковыми и специальными словарями и справочной	(ОК-5)	Написание конспекта № 2 Тестовые задания Доклады, рефераты

		литературой, оформлять деловую документацию в соответствии с требованиями Владеет: всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета		
3	Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 3 Тестовые задания Доклады, рефераты
4	Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих	(ПК-10)	Написание конспекта № 4 Тестовые задания Доклады, рефераты

		Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения		
5	Тема 5. Внешние коммуникации и специалистов ГМУ с общественностью, населением	Знать: способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; способы поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения Уметь: выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих Владеть: навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы; навыками поступать в соответствии с этическими требованиями, проявления нетерпимости к отступлениям от правил этического поведения	(ПК-10)	Написание конспекта №5 Тестовые задания Доклады, рефераты

6	Тема 6. Устная публичная речь руководителя : особенности организации, правила подготовки	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 6 Тестовые задания Доклады, рефераты
7	Тема 7. Работа со СМИ, подготовка материалов для них	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 7 Тестовые задания Доклады, рефераты
8	Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общения и публичные выступления, навыками ведения переговоров,	(ОПК-4)	Написание конспекта №8 Тестовые задания Доклады, рефераты

		совещаний, основами информационных систем		
9	Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникаций в ГМУ	Знать: основы делового этикета, основы информационных систем, особенности официально-делового стиля общения, особенности ведения переговоров Уметь: строить деловое общение, составлять публичные доклады, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации Владеть: основами делового этикета, способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, навыками ведения переговоров, совещаний, основами информационных систем	(ОПК-4)	Написание конспекта № 9 Тестовые задания Доклады, рефераты

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

Примерный перечень тестовых заданий по дисциплине «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»:

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:

- 1) коммуникацией; 2) общением:
 - a) связь человека и машины;
 - b) телефонная связь между индивидами;
 - c) внутривидовая связь животных;
 - d) разговор матери с сыном;
 - e) связь между компьютерными системами

2. Цель делового общения:

- a) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- b) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- c) находится в самом взаимодействии субъектов;
- d) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

3. Невербальное средство общения кинесика – это:

- a) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- b) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- c) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- d) ритмико-интонационные стороны речи;

- е) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

4. Невербальное средство общения такесика - это:

- а) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- б) ритмико-интонационные стороны речи;
- в) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- г) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- д) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.

5. Невербальное средство общения экстралингвистика – это:

- а) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- д) ритмико-интонационные стороны речи.

6. Невербальное средство общения просодика – это:

- а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- б) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;
- д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

7. Невербальное средство общения проксемика - это:

- а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- в) ритмико-интонационные стороны речи;
- г) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- д) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

8. Дайте определение понятий:

- а) коммуникативная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) перцептивная сторона общения
- г) общение как взаимодействие
- д) общение как обмен информацией
- е) общение как восприятие людьми друг друга.

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

- а) информационно-дефицитный;
- б) фонетическое непонимание;
- в) стилистический;
- г) социально-культурные различия;
- д) замещающе-искажающий;

- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации;
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;
- 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 4) механический обрыв информации;
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения.

10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

- a) семантический;
- b) логический;
- c) замещающе-искажающий;
- d) фонетическое непонимание;
- e) стилистический:

- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств;
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;
- 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения;
- 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов;
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора ситуации (психологическому состоянию) общения .

11. На основании какого признака выделяют материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- a) по целям;
- b) по содержанию;
- c) по формам;
- d) по типам.

12. На основании какого признака выделяют биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- a) по целям;
- b) по содержанию;
- c) по формам;
- d) по типам.

13. На основании какого признака выделяют прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- a) по целям;
- b) по содержанию;
- c) по формам;
- d) по ориентациям.

14. На основании какого признака выделяют императив, манипуляцию, диалог?

- a) по целям;
- b) по содержанию;
- c) по формам;
- d) по типам.

15. Дайте определение функций общения:

- a) инструментальная;
- b) интегративная;
- c) самовыражения;
- d) трансляционная;

- 1) средство объединения людей;
- 2) форма взаимопонимания психологического контакта;
- 3) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- 4) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

16. Дайте определение функций общения:

- a) экспрессивная;
- b) социального контроля;
- c) социализации;

- 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- 2) регламентация поведения и деятельности;
- 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

17. Укажите вербальные средства общения:

- a) мимика;
- b) речь;
- c) взгляд;
- d) поза;
- e) жест.

18. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

- a) эмпатия;
- b) социальная стереотипизация;
- c) рефлексия;
- d) идентификация;
- e) интерпретация.

19. Договариваясь о встрече, вы:

- a) назовете время встречи;
- b) предложите партнеру назвать удобное для него время встречи;
- c) будете ждать, когда партнер сам предложит время.

20. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:

- a) принципом оптимальности;
- b) принципом паритета;
- c) никак не регулируется.

21. Как влияет количество членов делегации на процесс переговоров:

- a) никак не влияет;
- b) малочисленные делегации быстрее заключают соглашение;
- c) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

22. Какую информацию обязательно следует получить до того, как отправиться на переговоры с партнером:

- a) общую;
- b) об особенностях его личностных качеств;
- c) о пределах его компетенции в решении важных вопросов.

23. Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите:

- a) встреча, размещение, отдых, переговоры;
- b) встреча, размещение, переговоры, отдых;
- c) встреча - переговоры - размещение - отдых.

24. При планировании какую продолжительность переговоров в день вы предложите:

- a) не более 6 часов в день;
- b) не более 2 часов в день;
- c) по обоюдному соглашению.

25. Организуя место для переговоров, что вы предпочтете:

- a) специальное помещение для проведения переговоров;
- b) одну из комнат офиса;
- c) не имеет значения.

26. Куда лучше поставить напитки для участников переговоров:

- a) все равно куда, лишь бы они находились поблизости;
- b) на отдельный столик;
- c) непосредственно перед каждым участником.

27. Вы не хотите, чтобы в помещении для переговоров курили. Что проще всего для этого предпринять:

- a) сделать устное или письменное объявление;
- b) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;
- c) не ставить на стол для переговоров пепельницы.

28. Делегацию гостей следует посадить:

- a) лицом к окну;
- b) спиной к окну;
- c) не имеет значения.

29. Как лучше рассадить участников при трехсторонних переговорах:

- a) как будет удобно принимающей стороне;
- b) по часовой стрелке вокруг круглого стола;
- c) не имеет значения.

30. Согласны ли вы, что основными стадиями переговорного процесса являются:

- a) подготовка к переговорам;
- b) процесс их ведения;
- c) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;
- d) поддержание дружеских отношений с участниками переговорного процесса;
- e) да;
- f) нет.

31. Назовите три типа совместных решений участников переговоров:

- a) компромиссное, или «серединное решение»;
- b) нахождение принципиально нового решения и «снятие» тем самым основных прежних противоречий;
- c) ассиметричное решение;
- d) односторонние действия;
- e) вынесение спорных вопросов за рамки данных переговоров.

32. В чем истоки конфронтационного подхода:

- a) в уверенности, что целью переговоров является победа;
- b) конфронтационном сознании;
- c) реализации девиза «кто кого»;
- d) азарте получить как можно больше при минимальных уступках.

33. При деловых переговорах одной из важнейших составляющих «образа партнера» наряду с надежностью является:

- a) обаятельность;
- b) компетентность;
- c) нейтральность;
- d) неконфликтность.

34. Выберите правильный ответ относительно данного утверждения: «Содержательная сторона подготовки к переговорам включает:

- a) анализ проблемы и диагноз ситуации;
- b) формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на их определение возможных вариантов решения; подготовку предложений и их аргументацию;
- c) составление необходимых документов и материалов»

35. Все ли перечисленные приемы относятся к тактическим:

- a) уход;
- b) выжидание;
- c) «салями»;
- d) выражение согласия;
- e) выражение несогласия;
- f) выдвижение требований в последнюю минуту;
- g) пакетирование или увязки;
- h) постепенное повышение сложности.

36. В каких случаях применяется тактика угроз и давления? Отметьте правильные ответы.

- a) пропагандистских целях;
- b) демонстрации собственной «принципиальной позиции»;
- c) создании конструктивной атмосферы переговоров;
- d) принуждении к уступкам.

37. Согласны ли вы с утверждением, что совместный с партнером анализ проблемы предполагает отказ от обсуждений позиций и переход к рассмотрению лежащих в их основе интересов?

- a) да;
- b) нет.

38. Назовите основные фазы деловой беседы:

- a) подготовка к беседе;
- b) структура деловой беседы;
- c) начало беседы;
- d) цели беседы;

- e) передача информации;
- f) аргументация;
- g) нейтрализация замечаний;
- h) принятие решений и завершение беседы.

39. Кто разработал основные подходы к подготовке и проведению деловой беседы?

- a) Д. Фрэнсис;
- b) Д. Корнелиус;
- c) П. Мицич;
- d) Л. Столяренко;
- e) И. Ладанов.

40. Система подготовки к беседе включает в себя:

- a) планирование;
- b) оперативную подготовку;
- c) обеспечение достаточного времени на подготовку;
- d) редактирование;
- e) тренировку.

41. Передача информации – это процесс общения между собеседниками, в ходе которого создается информационная база для следующей фазы беседы. Какой?

- a) постановка вопросов;
- b) аргументирование;
- c) нейтрализация замечаний.

42. Правильно ли следующее утверждение: «Важно иметь в виду, что умение вести собеседование не определяется количеством вопросов, скорее их содержанием»?

- a) да;
- b) нет.

43. Основные моменты собеседования при приеме на работу. Что неправильно в данной схеме:

- a) руководитель должен заранее ознакомиться с заполненной анкетой;
- b) во время собеседования полезно использовать подготовленный план-схему;
- c) возникшие сомнения во время собеседования нужно разрешать в ходе беседы, а не держать их при себе;
- d) полезно использовать закрытые вопросы в ходе собеседования;
- e) имея под руками формуляр, необходимо делать письменные пометки, чтобы использовать их при вынесении окончательного суждения.

44. В какой день недели должна проводиться беседа с увольняемым?

- a) понедельник;
- b) вторник;
- c) среда;
- d) четверг;
- e) пятница.

45. Прежде чем проводить дисциплинарную беседу, полезно вспомнить, что устойчивая дисциплина определяется следующими условиями. Какими?

- a) руководитель знает каждого своего подчиненного;
- b) каждый подчиненный знает своего руководителя;
- c) руководитель неизменно солидаризируется с трудовым коллективом;
- d) руководитель соблюдает нейтральность относительно своего коллектива;
- e) трудовой коллектив (рабочая группа) сплочен энтузиазмом руководителя;
- f) трудовой коллектив проникнут духом товарищества, взаимопомощью;
- g) коллектив хорошо обучен, энергичен и инициативен.

46. Верно ли определение: «Совещание представляет собой организованное, целенаправленное общение руководителя с коллективом при помощи изложения своих позиций, обмена мнениями?»

- a) да;
- b) нет.

47. В деловой коммуникации используются следующие принципы речевого воздействия:

- a) доступность;
- b) ассоциативность;
- c) гуманность;
- d) сенсорность;
- e) адаптивность;
- f) экспрессивность;
- g) интенсивность.

48. Назначение коммуникативного инструментария – так провести коммуникативное общение, чтобы оно оказало оптимальное воздействие на мысли и чувства людей. Данный коммуникативный инструментарий включает следующий набор коммуникационных эффектов:

- a) визуального имиджа;
- b) первых фраз;
- c) квантового выброса информации;
- d) жесты, мимика, позы;
- e) интонации и паузы;
- f) художественной выразительности;
- g) релаксации;
- h) дисперсии;
- i) точной речи.

49. Согласны ли вы с утверждением, что: «Специалисты утверждают, что на одну минуту успешного выступления требуется 20 минут подготовки»:

- a) да;
- b) нет.

50. Согласны ли вы с утверждением: «Чем больше словарный запас человека, чем больше в нем слов и выражений, относящихся к его внутреннему миру, ... к особенностям его личности, тем более позволяет язык понять себя, тем больше различий между собой и другими людьми он может заметить»:

- a) да;
- b) нет.

51. Согласны ли вы со следующим определением спора: «Спор – это фаза негативного развития дискуссии, характеризующаяся непримиримостью сторон, главенством софистического вида дискуссии, переходом на эмоциональный уровень обсуждения в ущерб логическому»:

- a) да;
- b) нет.

52. Согласны ли вы, что контрвопросы основаны на определенном воздействии на психическую сферу собеседника:

- a) да;
- b) нет.

53. Согласны ли вы с утверждением, что невербальное общение – это общение неречевых знаковых систем:

- a) да;
- b) нет.

54. В визуальную систему входят:

- a) жесты;
- b) мимика, позы;
- c) прикосновения;
- d) кожные реакции;
- e) контакт глаз;
- f) проксемика;
- g) пространственно-временная организация общения.

55. Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:

- a) проксемика;
- b) экстралингвистическая система;
- c) пространственно-временная организация общения;
- d) вспомогательные средства общения.

56. Невербальное общение представлено следующими системами:

- a) визуальная;
- b) акустическая;
- c) тактильная;
- d) ольфакторная;
- e) симбиотическая;
- f) дискретная.

57. Какие факторы влияют на невербальный язык и отдельные его элементы:

- a) национальная принадлежность;
- b) состояние здоровья;
- c) профессия человека;
- d) внешние данные;
- e) уровень культуры;
- f) актерские способности;
- g) возраст.

58. Для улучшения межличностных отношений важно принимать в расчет ряд эффектов, возникающих при восприятии людьми друг друга. О каких эффектах идет речь?

- a) эффект ореола (гала-эффект);
- b) эффект цепи;
- c) эффект первичности новизны;
- d) эффект проекции (стереотипизации);
- e) эффект рамки.

59. Можно ли сказать, что стереотип – это:

- a) «сжатый» образ какого-либо явления, которым индивид пользуется с целью облегчить свое взаимодействие с ним;
- b) неосознаваемый перенос собственных представлений, состояний и особенностей на партнера по общению;
- c) формирование специфической установки на воспринимаемого человека, приписывание ему на основе этой установки определенных качеств.

60. В условиях общения могут возникать специфические коммуникативные барьеры. С чем это связано:

- a) с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации;
- b) погрешностями кодирования и декодирования;
- c) отсутствием единого понимания ситуации общения;
- d) социальными различиями;
- e) профессиональными различиями;
- f) индивидуальными психологическими особенностями.

Темы эссе по дисциплине «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»

1. Система автоматизированных рабочих мест (АРМ) в ГМУ для формирования групповых, кооперативных и коллегиальных решений.
2. Ситуационные центры как мероприятие в рамках концепции информатизации.
3. Информационно-управляющие системы городов как результат кооперации ведомственных и административных органов.
4. Инструменты формирования положительного имиджа органов государственной власти и местного самоуправления
5. Формирование у журналистского корпуса адекватного восприятия деятельности органов государственной власти и местного самоуправления
6. Коммуникативные технологии лоббирования интересов в органах государственной власти и местного самоуправления
7. Эффективное коммуникативное поведение органов государственной власти и местного самоуправления в кризисных ситуациях
8. Коммуникативная структура учреждения государственной и муниципальной службы.
9. Эффективные межведомственные коммуникации в сфере ГМУ
10. Репутационные технологии на службе ГМУ

Примерные темы рефератов и докладов по дисциплине «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»:

1. Виртуальная коммуникация
2. Публичная коммуникация

3. Политическая коммуникация
4. Маркетинговые коммуникации
5. Рекламная коммуникация
6. Гендерный аспект рекламной коммуникации
7. Коммуникативный анализ рекламы
8. Молчание как коммуникация
9. Информационные войны
10. Пропаганда как коммуникация
11. Визуальная коммуникация
12. Перформансная коммуникация
13. Современный российский речевой этикет
14. Массовая культура и массовая коммуникация
15. Проблемы межкультурного восприятия
16. Стереотипы общения
17. Информационная революция
18. Информационная политика
19. Технологии коммуникации в управлении персоналом
20. Социальная информатика
21. Международные коммуникации
22. Техника дезинформации и обмана
23. Социально - коммуникативные институты
24. Современные информационные системы
25. Роль PR в управлении коммуникативными процессами
26. Глобальное интерактивное общение
27. Качественные методы в социологии коммуникации

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»:

1. Структура коммуникационного процесса, его типы и формы
2. Особенности деловой коммуникации
3. Коммуникативные стратегии и тактики.
4. Обратная связь в системе коммуникационного взаимодействия.
5. Барьеры коммуникации и искажение информации. Коммуникационные риски.
6. Коммуникативные технологии
7. Социологические подходы к исследованию деловой коммуникации
8. Репутационные коммуникации. Риски потери деловой репутации и управление ими.
9. Коммуникационный менеджмент лояльности
10. Коммуникации как инструмент управления организационными конфликтами.
11. Доверительные коммуникации: лоббизм.
12. Коммуникации спонсоринга и фанд-рейзинга.
13. Антикризисные коммуникации.
14. Коммуникативные технологии имиджмейкинга
15. Управленческая деятельность как вид коммуникационного взаимодействия.
16. Коммуникационные каналы и коммуникационная структура управления.
17. Коммуникационные сети в учреждениях государственной и муниципальной службы
18. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ
19. Формы внутренней коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления
20. Деловая беседа, ее цели и возможности. Структура деловой беседы.
21. Уловки в споре. Позволяющие и не позволяющие уловки.
22. Аудирование (слушание) как процесс. Принципы эффективного слушания.

23. Понятие служебного совещания, его цели, задачи, специфические особенности и значение.
24. Типы служебных совещаний и их классификации. Структура совещания.
25. Презентация как форма выступления на деловом совещании. Цели презентации.
26. Переговоры как форма коммуникации, цели и типы переговоров.
26. Позиции и интересы сторон на переговорах. Избежание позиционного торга.
27. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением
28. Формы коммуникации учреждений государственной и муниципальной службы с населением. Порядок работы с обращениями граждан.
29. Построение, подготовка и доведение до слушателей публичного выступления в различных формах. Две фазы подготовки речи: докоммуникативная и коммуникативная.
30. Структура публичного выступления. Пафос речи. Фигуры, тропы.
31. Пресс-службы в органах государственной власти и местного самоуправления.
32. Освещение деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в средствах массовой информации и формирование посредством этого положительного имиджа власти.
33. Освещение мероприятий проводимых органами государственной власти и местного самоуправления в СМИ.
34. Организация брифингов, пресс-конференций.
35. Мониторинг материалов, вышедших в СМИ. Создание архива.
36. Аудитория и коммуникация. Знания о психотипах как инструмент управления коммуникационным процессом.
37. Влияние в коммуникациях и его способы.
38. Выравнивание эмоционального напряжения в беседе и дискуссии.
39. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная эффективность.
40. Информационные технологии как средство деловых коммуникаций в ГМУ

**Карта фонда оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине, проводимой в форме зачета**

№	Раздел рабочей программы	Формируемые компетенции	Оценочное средство (вопросы к зачету)
1	Тема 1. Коммуникационный процесс: структура и содержание. Особенности деловой коммуникации	(ОК-5)	1-4
2	Тема 2. Теоретические основы социальной коммуникации. Структура социальной коммуникации	(ОК-5)	5-9
3	Тема 3. Специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ	(ОПК-4)	10-14
4	Тема 4. Внутренние коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной службы с персоналом управления	(ПК-10)	15-20
5	Тема 5. Внешние коммуникации специалистов ГМУ с общественностью, населением	(ПК-10)	21-25
6	Тема 6. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки	(ОПК-4)	26-30

7	Тема 7. Работа со СМИ, подготовка материалов для них	(ОПК-4)	31-33
8	Тема 8. Аудитория и коммуникация. Коммуникативная компетентность	(ОПК-4)	34-37
9	Тема 9. Информационные технологии как средство деловых коммуникации в ГМУ	(ОПК-4)	38-40

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Особенности процедур текущей и промежуточной аттестации описаны в «Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Негосударственном образовательном учреждении высшего образования «Московский социально-педагогический институт» (НОУ ВО «МСПИ»)), утвержденном Приказом ректора № 27/6 от 28.08.2017.

К прохождению промежуточной аттестации по дисциплине в форме экзамена (зачета) допускается студент при условии успешного выполнения всех заданий, предусмотренных в рамках текущего контроля успеваемости в рабочей программе дисциплины.

Оценивание уровня сформированности компетенций студентов на промежуточной аттестации, проводимой в форме зачета

Шкала оценивания	Уровень сформированности компетенций	Описание критериев оценивания
Зачтено	Высокий уровень (5 баллов)	- Дан развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине - В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий - Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа
	Базовый уровень (4 балла)	- Дан развернутый ответ на поставленный вопрос - Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя
	Минимальный уровень (3 балла)	- Логика и последовательность изложения имеют нарушения - Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов - В ответе отсутствуют выводы - Умение раскрыть значение обобщенных знаний

		не показано - Речевое оформление требует поправок, коррекции
Не зачтено	Компетенция не сформирована	- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам -Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения -Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения - Речь неграмотная - Гистологическая терминология не используется -Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента - Ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Киселёв А.Г. Теория и практика массовой информации: общество - СМИ - власть: учебник / А.Г. Киселёв. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01742-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436719>

2. Шайхисламов Р.Б. Связи с общественностью: управление социокультурными коммуникациями: научное издание / Р.Б. Шайхисламов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 139 с.: табл., схем. - ISBN 978-5-88469-639-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445141>

3. Яшин Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 243 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211>

Дополнительная литература:

3. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>

4. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В.Я. Кикоого. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

5. Пономарева Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 163 с.: ил. - Библиогр.: с. 150.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Электронная библиотечная система.	http://www.biblioclub.ru
2.	Электронная библиотечная система.	http://www.znaniy.com
3.	Русский Гуманитарный Интернет-Университет – Библиотека учебной и научной литературы.	http://www.i.ru/biblio/default.aspx
4.	Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний	http://www.iprbookshop.ru/
5.	Официальный сайт Консультант-Плюс	http://www.consultant.ru
6.	Официальный сайт РосБизнесКонсалтинга	http://www.rcb.ru
7.	Информационно-правовой портал	http://www.garant.ru /

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина дает обучающемуся блок знаний и практических навыков, без которых не может состояться современный профессионал. Основными формами обучения студентов являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа. В рамках аудиторной работы на лекции отводится не более 1/3 от всех занятий. Сами лекции носят проблемный характер, знакомят обучающегося с различными подходами к решению поставленной проблемы (задачи), ориентируют его на определение собственной позиции, защита которой требует логичной и грамотной аргументации.

Записи в ходе лекций допустимо делать как на бумажном, так и электронном носителе. Понятия, категории, законы, схемы, таблицы, диаграммы и т.п. в конспекте лекции записываются полностью, основное содержание лекции записывается в произвольной форме (своими словами).

Проведение практических занятий предполагает широкую вариативность форм и методов (образовательных технологий). Следует учитывать, что выбор той или иной образовательной технологии зависит от уровня студенческой группы, желания преподавателя полнее раскрыть способности обучающихся, внести в обучение элемент творчества.

Продуктивная аудиторная работа невозможна без предварительной самостоятельной подготовки к ней. Самостоятельная работа – средство организации самообразования и самовоспитания, нацелена на формирование умения осуществлять планирование деятельности, рационально организовывать свое рабочее место и время. В ходе самостоятельной работы обучающийся ищет ответ на неясное. Самостоятельная работа призвана выполнять развивающую, информационно-обучающую, стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую функции. Самостоятельная работа, в первую очередь, это подготовка к каждому практическому занятию и изучение материала, полученного в ходе лекций.

Изучение дисциплины предполагает использование различных форм контроля. Диагностирующий контроль позволяет оценить знания магистрантов, которые имеются в его багаже перед изучением дисциплины. Для одних дисциплин модуля таковым багажом станут знания, сформированные в процессе получения среднего образования, для других дисциплин – знания, полученные при изучении данного модуля.

Текущий контроль предполагает оценивание всех видов деятельности во время обучения студента: участие в блиц-опросах и дискуссиях, выполнение творческих проектов с элементами слайд-шоу и видео-шоу, выполнение самостоятельной работы. В программе дисциплины в разделе 7. «Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины» содержатся критерии оценивания каждой формы деятельности. Данные критерии должны стать известны студенту на первом занятии, служить ориентиром правильности выполнения задания.

Контроль по итогам освоения материала изучаемой дисциплины возможно проводить в различных формах организации экзамена, начиная от традиционной – развернутые ответы на вопросы, до вариативных – тесты, защиты проектов и пр.

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к практическому занятию (семинару) можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна.

Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим (семинарским) занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Порядок проведения тестирования

Тест - это простейшая форма письменного контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Целью тестирования является оценка качества обучения на различных этапах освоения образовательной программы и уровня подготовки обучающихся на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта и образовательной программы. Тестирование не исключает и не заменяет другие формы оценки качества обучения и уровня подготовки обучающихся. Тестирование, наряду с другими формами текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, может использоваться: - как инструмент внутривузовского мониторинга контроля качества подготовки обучающихся при освоении ими образовательных программ.

Текущее и оперативное тестирование может проводиться преподавателем при аудиторной и внеаудиторной работе, в том числе на семинарах, практических занятиях/ лабораторных практикумах для выявления уровня освоения учебного материала обучающимся и его готовности к дальнейшему обучению, проверки качества освоения знаний, умений по определенным темам, модулям, разделам дисциплины и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Рубежное тестирование проводится по модулю дисциплины (контрольной точке), циклам дисциплин, в соответствии с листом контрольных мероприятий. Целью рубежного тестирования является определение степени освоения обучающимися области знаний и умений (уровня компетентности) в соответствии с программой дисциплины. Результаты тестирования используются преподавателем для формирования комплексной оценки по дисциплине. Рубежное тестирование может проводиться при аудиторной и внеаудиторной работе. Тестирование может проводиться в письменной и (или) компьютерной формах.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к зачету студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на практических занятиях (семинарах), а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по билетам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа экзаменатор может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. На подготовку к ответу по вопросам билета студенту дается 30 минут с момента получения им билета.

Методические рекомендации студентам по выполнению курсовых работ

Написание курсовой работы является важной частью образовательного процесса студента и одной из главных форм итогового контроля знаний.

Согласно учебному плану студент выполняет одну курсовую работу. Тематика курсовых работ охватывает все разделы и темы учебной программы.

Студенту следует выбрать одну тему, руководствуясь следующими возможными мотивациями.

- желание изучить наиболее сложную тему, что позволит расширить свои знания по экономической теории;
- выбранная тема в той или иной степени может быть связана с настоящей или будущей трудовой деятельностью;
- тема вызывает интерес и имеется большой выбор литературы по данной проблеме,
- тема курсовой работы может быть темой долгосрочного исследования и в дальнейшем использована при написании выпускной квалификационной работы.

Представленная тематика курсовых работ может варьироваться. По согласованию с научным руководителем тема может быть уточнена или предложена новая. После того, как выбрана и согласована с научным руководителем тема курсовой работы, следует подобрать соответствующую литературу.

Литература, необходимая для выполнения курсовой работы, подбирается студентами самостоятельно. Список литературы должен содержать не менее 20 источников. Курсовая работа состоит из: титульного листа, введения, оглавления, содержательной части, заключения, списка литературы, приложений (если есть).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе освоения дисциплины предполагается использование информационных технологий, обеспечивающих подготовку презентационных материалов в следующем составе:

Операционная система Windows 8.1 32-bit/64-bit Russian Russia Only DVD [WN7-00937] (счет № 12406644 от 01.04.2014, товарная накладная № 8709347134 от 01.04.2014, Акт № 9709571317 от 01.04.2014), действие бессрочно

Коробочная версия ПО приложение для ПК Office Home and Business 2013 32/64 Russian Russia Only EM DVD No Skype (T5D-01763) (счет № 142620887 от 18.03.2014, товарная накладная № 334356/РБР от 01.04.2014), действие бессрочно

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для обеспечения данной дисциплины необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийным комплексом с доступом к сети Интернет.

13. Организация изучения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль): Социальное проектирование в системе управления

Рабочая программа дисциплины
«Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления»

Составитель:
Едренкина Т. В., старший преподаватель кафедры социально-гуманитарных дисциплин и менеджмента

Отв. редактор:
Иванов С. Ю., зав. кафедрой, доктор соц. наук, профессор

**Лист переутверждения
рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и переутверждена

Дата: 30.08.2019

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 30.08.2019

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./

Дата: 28.08.2020

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 28.08.2020

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./