

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борисова Виктория Валерьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.06.2025 19:45:55
Уникальный программный ключ:
8d665791f4048370b679b22cf26583a2f341522e

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

ПОЧУ ВО «М.У.ПИ»

В.В. Борисова

13» июня 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Коммуникационный менеджмент

направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки:

Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Москва 2023 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3 Способен участвовать в осуществлении контроля качества исполнения управленческих решений и осуществлении административных процессов	ИПК-3.1. Владеет навыками организации групповой работы, использует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Коммуникационный менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Коммуникационный менеджмент» составляет 3 зачетные единицы.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	-
Аудиторные занятия (всего)	24	24	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	4	4	-
Практические занятия (ПЗ)	20	20	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	84	84	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	8	8	-
Подготовка к практическим занятиям	76	76	-
Тестирование	-	-	-
Вид промежуточной аттестации – зачет			
Общая трудоемкость час / зач. ед.	108/3	108/3	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Коммуникативный аспект общения	18	1	3	14
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	18	1	3	14
3.	Тема 3. Этика и мораль в деловом общении	18	-	4	14
4.	Тема 4. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего	18	-	4	14
5.	Тема 5. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	18	1	3	14
6.	Тема 6. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества	18	1	3	14
Всего		108	4	20	84
Зачет		-	-	-	-
Итого		108	4	20	84

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Коммуникативный аспект общения

Понятие и значение коммуникации. Средства коммуникации: речевые, неречевые. Условия коммуникации: единая система кодификации – декодификации, одинаковое понимание ситуации общения. Взаимовлияние и трудности эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры как защита от нежелательного влияния: барьер избегания, барьер авторитета, барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический). Способы преодоления барьеров. Речевая коммуникация. Коммуникативные роли: коммуникатор, реципиент. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог. Включенность в совместную деятельность и смена коммуникативных ролей как условия точности понимания сообщения. Модели речевого коммуникативного процесса и их значение для эффективной коммуникации.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка,

этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении..

Тема 3. Этика и мораль в деловом общении

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики делового общения: восточная и западная традиции. Влияние рыночных отношений на этику делового общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, недопущение финансовых нарушений, вежливость и внимательность к деловым 7 партнерам. Этика делового общения в организации: «сверху вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Способы повышения нравственного уровня делового общения в организации: обучение этическому поведению, создание рабочих групп по этике, разработка этических рекомендаций, формирование высокой культуры межличностного общения.

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего

Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества. Нравственные основы деятельности органов государственной власти. Основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности государственной и муниципальной службы.

Тема 5. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления

Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления

Тема 6. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества

Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества. Цели и задачи органов власти в сфере взаимодействия с общественными объединениями. Общественные объединения как каналы информирования

населения, средства мобилизации общественной поддержки, каналы обратной связи (мониторинг проблем, консультации и пр.). Формы взаимодействия органов власти с политическими объединениями. Специфика публичных коммуникаций органов государственной власти с общественностью. Формы взаимодействия органов государственной власти и общественных объединений..

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Тема 1. Коммуникативный аспект общения

Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Тема 3. Этика и мораль в деловом общении

Тема 4. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего

Тема 5. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления

Тема 6. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь: СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724>

2. Емельянов, С. М. Коммуникационный менеджмент в связях с общественностью: учебное пособие / С. М. Емельянов, А. В. Пряхина. — Вологда: Инфра-Инженерия, 2023. — 272 с. — ISBN 978-5-9729-1811-9. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/429323>

5.2. Дополнительная литература

1. Васильева, Е. Ю. Коммуникационный менеджмент: учебно-методическое пособие / Е. Ю. Васильева, Н. В. Сергиевская. — Москва: МИСИ – МГСУ, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-7264-2125-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:

2. Бурмистрова, Е. В. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие / Е. В. Бурмистрова, Л. М. Мануйлова. — Омск: ОмГПУ, 2016. — 104 с. — ISBN 978-5-8268-2028-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129692>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro

2. Microsoft Office 2007

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>
3. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
4. Портал государственной гражданской службы <https://gossluzhba.gov.ru>
5. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональным компьютером, плазменной панелью.

3. Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная комплектом мебели для учебного процесса, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» формирует у обучающихся компоненты компетенции ПК-3. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Коммуникационный менеджмент».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Коммуникационный менеджмент» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные темы рефератов для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Коммуникационный менеджмент», приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Обучение по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения содержания дисциплины и достижения поставленных целей необходимо познакомиться со следующими документами: выпиской из Учебного плана по данной дисциплине, основными положениями рабочей программы дисциплины, календарным учебно-тематическим планом дисциплины. Данный материал может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует данные локальной информационно-библиотечной системы Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в локальной информационно-библиотечной системе Университета, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

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

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к семинарским занятиям

Следует разумно организовывать работу по подготовке к семинарскому занятию. К теме каждого семинара даётся определённый план, состоящий из нескольких вопросов, рекомендуется список литературы, в том числе, и обязательной. Работу следует организовать в такой последовательности:

- прочтение рекомендованных глав из различных учебников;
- ознакомление с остальной рекомендованной литературой из обязательного списка;
- чтение и анализ каждого источника (документа).

Прежде всего, следует ознакомиться с методическими указаниями к каждому семинару. Следует уяснить значение тех архаичных и незнакомых терминов, что встречаются в тексте. Подготовьте ответы на каждый вопрос плана. Каждое положение ответа подтверждается (если форма семинара это предусматривает) выдержкой из документа. Подготовку следует отразить в виде плана в специальной тетради подготовки к семинарам. На семинарском занятии приветствуется любая форма вовлечённости: участие в обсуждении, дополнения, критика - всё, что помогает более полному и ясному пониманию проблемы.

Результаты работы на семинаре преподаватель оценивает и учитывает в ходе проведения текущей аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенций приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ПК-3 Способен	ИПК-3.1. Владеет	Промежуточный	1-6

участвовать в осуществлении контроля качества исполнения управленческих решений и осуществлении административных процессов	навыками организации групповой работы, использует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.	контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; реферат	
--	--	--	--

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на зачете

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

«зачтено»

обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»

обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3 Критерии оценки реферата

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

«5» (отлично): тема реферата актуальна и раскрыта полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый без использования опорного конспекта.

«4» (хорошо): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

«3» (удовлетворительно): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не в полной мере соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в целом реферат выполнен самостоятельно, однако очевидно наличие заимствований без ссылок на источники; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

«2» (неудовлетворительно): тема реферата актуальна, но не раскрыта; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в реферате очевидно наличие значительных объемов заимствований без ссылок на источники; доклад не подготовлен.

8.2.4. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	Не зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены;

		большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы
--	--	--

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

Вопросы для обсуждения на практических занятиях

1. Сущность и содержание деловых коммуникаций
2. Принципы современного делового общения.
3. Стили делового общения. Стили руководства.
4. Барьеры общения и способы их преодоления
5. Имидж делового человека. Имидж лидера
6. Этикет делового общения. Речевой аспект делового этикета.
7. Самопрезентация в деловых коммуникациях
8. Устное деловое общение и его ведущие жанры.
9. Деловая беседа, ее виды и речевые стратегии в ней.
10. Устное деловое общение и его ведущие жанры.
11. Переговоры и речевые стратегии в них.
12. Публичное выступление как вид делового общения. Презентационная речь. Совещательная речь
13. Письменное деловое общение. Деловые письма и их виды
14. Деструктивные модели поведения в деловых отношениях
15. Национальные особенности деловых коммуникаций.
16. Коммуникативные подсистемы государственного и муниципального управления.
17. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений.
18. Специфика эффективной деловой коммуникации государственного и муниципального служащего.
19. Компетенции государственных и муниципальных служащих при взаимодействии органов власти и общества.
20. Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества.

8.3.2. Текущий контроль (подготовка реферата)

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

Примерные темы рефератов

1. Современные методы принятия решений и их реализации на практике в области делового взаимодействия (в том числе, электронных коммуникаций) с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ,

институтами гражданского общества и местным населением.

2. Взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.
3. Методы реализации на практике принятых решений в области осуществления делового взаимодействия с должностными лицами органов власти, коммерческими организациями, представителями СМИ, институтами гражданского общества и местным населением.
4. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
5. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
8. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
9. Слагаемые эффективности речи делового человека.
10. Национальные особенности невербальной коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
12. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
13. Переговорный процесс как форма делового общения.
14. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
15. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
16. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
17. Деловая переписка по Интернету.
18. Технологии ведения переговоров.
19. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
20. Модели коммуникации.

8.3.3. Промежуточный контроль (вопросы к зачету)

(формирование компетенции ПК-3, индикатор ИПК-3.1;)

Примерные вопросы к зачету

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Преграды и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.

20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях «руководитель – подчиненный» и «сотрудник – сотрудник». Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
30. Типология конфликта.
31. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
32. Коммуникативные компетенции государственного и муниципального служащего.
33. Взаимодействие органов власти с институтами гражданского общества.
34. Организационные формы взаимодействия органов власти с институтами гражданского общества.
35. Цели и задачи органов власти в сфере взаимодействия с общественными объединениями.
36. Общественные объединения как каналы информирования населения, средства мобилизации общественной поддержки, каналы обратной связи (мониторинг проблем, консультации и пр.).
37. Формы взаимодействия органов власти с политическими объединениями.
39. Специфика публичных коммуникаций органов государственной власти с общественностью.
40. Формы взаимодействия органов государственной власти и общественных объединений.