

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 21.03.2022 14:26:28
Уникальный программный ключ:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра государственного и муниципального управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 Технологии управленческого общения на государственной и
муниципальной службе

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба

Форма обучения
Очно - заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.06. Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе/сост. М.И. Халиков - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно - заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры государственного и муниципального управления протокол № 10 от " 26 " мая 2021 г.

Заведующий кафедрой
государственного и муниципального управления И.Ш. Рысаев

Согласовано
Руководитель ОПОП

М. И. Халиков

@ Халиков М.И., 2021 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4.....
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4.....
3 Структура и содержание дисциплины.....	5.....
3.1 Структура дисциплины.....	5.....
3.2 Содержание разделов дисциплины.....	9.....
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	13.....
4.1 Основная литература.....	13.....
4.2 Дополнительная литература.....	14.....
4.3 Периодические издания.....	14.....
4.4 Интернет-ресурсы.....	14.....
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	15.....
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 15 информационные справочные системы современных информационных технологий.....	15.....
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	16.....
Лист согласования рабочей программы дисциплины.....	17.....
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины	18
Приложения 1	

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Преподавание курса «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе» имеет целью изучение и освоение технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе.

Задачи:

Основными задачами изучения учебной дисциплины Б1.В.06 «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе» являются:

- изучение общих основ делового общения на государственной и муниципальной службе;
- знакомство со структурой и видами технологий управленческого общения в системе государственной и муниципальной службы;
- уяснение содержания и особенностей основных технологий управленческого общения в органах государственной и муниципальной власти;
- овладение базовыми технологиями и навыками реализации современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе на цифровой основе;
- изучение принципов организации управленческого общения за рубежом.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-2	Способен к эффективной реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственного и муниципального управления	ПК-2.1. Умеет использовать современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе на цифровой основе ПК-2.2. Владеет базовыми навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной	Знать: <ul style="list-style-type: none">- современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе на цифровой основе;- основы делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления;- технологии личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности; Уметь:

		<p>власти и местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях</p> <p>ПК-2.3. Знает технологии личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оценить и проанализировать структуру и особенности современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе на цифровой основе; - анализировать приёмы личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственной и муниципальной службы; - базовыми навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления; - навыками личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности.
--	--	--	---

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

3.1.1 Очно - заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет)		
Самостоятельная работа:	134	134
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	44	44
- подготовка к практическим занятиям;	44	44
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	46	46

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Вид итогового контроля (экзамен,)	Зачет	Зачет

Разделы дисциплины, изучаемые на 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Понятие и принципы управленческого общения на государственной и муниципальной службе	39	1	2	36
2	Виды технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе	66	2	2	62
3	Специальные технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе	39	1	2	36
Итого:		144	4	6	134

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Понятие и принципы управленческого общения на государственной и муниципальной службе	2
1	2	Виды технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе	2
1	3	Специальные технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе	2
Итого:			6

3.2 Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Понятие и принципы управленческого общения на государственной и муниципальной службе	<p>Роль управленческого общения в системе социального управления. Особенности информационных методов управления в современном мире.</p> <p>Аспекты управленческого общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Основные характеристики коммуникативного делового общения. Общепринятые нравственные требования к управленческому общению с учетом универсальных этических и норм и принципов у государственных и муниципальных служащих. Нравственные принципы государственной и муниципальной службы</p>
2	Виды технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе	<p>Технологии управленческого общения: собрания, совещания, распоряжения, приём посетителей, работа с документами, переговоры, публичные выступления, деловые споры, разговоры по телефону. Вербальные и невербальные средства управленческого общения.</p> <p>Культура письменной речи и административный речевой этикет; правила деловой переписки. Культура делового спора. технология телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров. Правила вручения и получения подарков. Невербальные средства общения и деловой этикет. Кинесика и деловой этикет. Внешний облик государственного и муниципального служащего: одежда, манеры поведения. Требования служебного этикета к помещению и рабочему месту государственного и муниципального служащего. Особенности делового общения на государственной службе.</p>
3	Специальные технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе	<p>Управление конфликтами как технология общения. Аппривное и репрессивное управленческое общение. Технологии сбора скрываваемой информации. Использование неформальных информационных систем: слухи, анекдоты и т.д.</p> <p>Техники манипулирования в управленческом общении.</p> <p>Использование современных информационно-телекоммуникационных средств в управленческом общении.</p> <p>Понятие и виды обращений граждан. Регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений. Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.</p>

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1. Основная литература

1. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/539518>

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496745> (дата обращения: 24.01.2022).

3. Зобнин, А. В. Информационно-аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / А.В. Зобнин. — 3-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 145 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/987242. - ISBN 978-5-16-014763-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987242> (дата обращения: 26.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

4. Мишенин, С. Е. Информационно-аналитическая работа : учебное пособие / С.Е. Мишенин. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/987953. - ISBN 978-5-16-014504-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987953> (дата обращения: 26.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

4.2 Дополнительная литература

1. Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 257 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006789-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088888> (дата обращения: 26.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Киселев, А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении : монография / А.Г. Киселёв, П.Н. Киричёр. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 268 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672. - ISBN 978-5-16-014753-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002821> (дата обращения: 02.02.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Панфилова, О. А. Информационно-аналитические технологии государственного управления : учебное пособие для направления подготовки 40.04.01 Юриспруденция / О. А. Панфилова, Д. Ю. Крюкова, И. Н. Слободская [и др.] ; Федер. служба исполн. наказаний, Вологод. ин-т права и экономики. - Вологда : ВИПЭ ФСИН России, 2019. - 93 с. - ISBN 978-5-94991-494-6. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1229828> (дата обращения: 26.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

4. Родин, В. Ф. Тренинг профессионального общения : монография / В. Ф. Родин. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. - 171 с. - ISBN 978-5-238-03402-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1376402> (дата обращения: 24.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

4.3 Периодические издания

Журналы и газеты:

Журнал Государственная служба. Научно-политический журнал. Изд-во РАНХиГС. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://pa-journal.igsu.ru/>

Журнал Вопросы государственного и муниципального управления - [Электронный ресурс]. - URL: <https://vgmu.hse.ru/>

Российская газета. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.rg.ru/dok/>

Журнал Образовательно-информационный портал «Корпоративный менеджмент». - [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.cinfo.ru/>.

4.4 Интернет-ресурсы

- Президент РФ – <http://www.kremlin.ru/>

- Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – <http://www.duma.gov.ru>

- Государственное собрание–Курултай Республики Башкортостан – <http://www.gsrb.ru/ru>

- Единый портал для размещения информации о разработке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатов их публичного обсуждения – <http://regulation.gov.ru>

- Министерство иностранных дел Российской Федерации – <http://www.mid.ru/bdomp/sitemap.nsf>.

- Министерство экономического развития РФ – www.economy.gov.ru

- Министерство финансов РФ – www.minfin.ru

- Официальный интернет-портал правовой информации – <http://pravo.gov.ru>.

- Официальный Интернет-портал правовой информации Республики Башкортостан – <http://npa.bashkortostan.ru>.

- Официальный сайт Правительства РБ – <http://www.pravitelstvorb.ru>

- Портал государственных услуг – <http://www.gosuslugi.ru>.

- Республика Башкортостан – <http://www.bashkortostan.ru>.

- Словари и энциклопедии On-Line <http://www.dic.academic.ru>

- Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации – <http://www.council.gov.ru>.

- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru>

- Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>

- Центральный банк Российской Федерации – www.cbr.ru

- Электронная библиотечная система «ЭББашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>

4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Для подготовки к практическим занятиям необходимо ознакомиться с планом занятий, изучить конспект лекций, рекомендованную литературу, самостоятельно проверить знания по теме.

Практические занятия проходят в учебных группах по всем темам курса, кроме заочной формы обучения, где некоторые вопросы тем не рассматриваются на семинарских занятиях. Основные методы, используемые в ходе проведения практических занятий по дисциплине «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе» - это методы опроса, докладов, дискуссий, контрольных работ с последующим их обсуждением и анализом допускаемых ошибок. При ответе на вопросы необходимо внимательно прочитать их текст и попытаться дать аргументированное объяснение. Порядок ответа на вопрос может быть различным: либо вначале делается вывод, а затем приводятся аргументы в его защиту, либо дается развернутая аргументация решения, на основании которой предлагается ответ.

При сомнении в правильности ответа, можно посоветоваться с другими обучающимися или обратиться за консультацией к преподавателю.

Занятия проводятся в форме свободной дискуссии при активном участии всех обучающихся, у которых всегда имеется возможность дополнить выступающих, не соглашаться с ними, высказывать альтернативные точки зрения и отстаивать их, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы. Вопросы могут быть заданы и преподавателю.

Обсуждение каждого вопроса, упражнения, задачи (ситуации) обычно заканчиваются кратким заключением преподавателя. По окончании занятия преподаватель подводит итоги дискуссии и высказывает свою точку зрения, отмечая положительные или отрицательные моменты.

Отдельные вопросы, которые не рассматриваются на практических занятиях (заочная форма обучения), подлежат самостоятельному изучению.

4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 205, 310.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес-курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 205.

Доска – классная -1 шт.

Доска белая магнитная M007100281 - 1 шт.

Герб РФ и РБ.

Флаги РФ и РБ.

Слова гимна РФ и РБ.

Трибуна настольная - 1 шт.

56 посадочных мест.

Аудитория 310.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.

Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.

Доска классная -1 шт.

29 посадочных мест.

К рабочей программе прилагается:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде приложения 1.

**Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра государственного и муниципального управления

**Фонд
оценочных средств**

по дисциплине Б1.В.06 Технологии управленческого общения на
государственной и муниципальной службе

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся очной / заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплине Б1.В.06 Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе

Составитель

М.И. Халиков

Заведующий кафедрой
государственного и муниципального управления

И.Ш. Рысаев

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Б1.В.06 «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе»

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине Б1.В.06 Технологии управленческого общения на
государственной и муниципальной службе**

1. Основные сведения о дисциплине

1.1 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет)		
Самостоятельная работа:	134	134
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	44	44
- подготовка к практическим занятиям;	44	44
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	46	46
Вид итогового контроля (экзамен,)	Зачет	Зачет

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения:

Формируемые компетенции и индикаторы	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
<p>ПК-2 Способен к эффективной реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственного и муниципального управления</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе на цифровой основе; - основы делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления; - технологии личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и проанализировать структуру и особенности современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе на цифровой основе; - анализировать приёмы личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственной и муниципальной службы; - базовыми навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления; - навыками личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности. 	<p>Тестирование по лекционному материалу; устное индивидуальное собеседование.</p> <p>Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ); письменные контрольные работы на решение типовых задач; устное индивидуальное собеседование</p> <p>Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ).</p>

3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

Чтение текста учебников по главам и разделам в соответствии с темами рабочей программы, составление схем, этапов принятия решения– на основе того же учебного пособия, конспектирование текстов для подготовки выступлений на семинарских занятиях; работа со словарями и справочниками по уточнению ключевых понятий изучаемой темы; ознакомление с нормативными документами в соответствии с задачами рассматриваемой темы занятия.

Составление плана и тезисов ответа на семинарских занятиях; подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Решение типовых и творческих заданий.

Подготовка к рубежному контролю и т.п.

Темы для самостоятельного изучения:

Понятие и принципы управленческого общения на государственной и муниципальной службе

Виды технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе

Специальные технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе

Домашние задания:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование текста;
- ознакомление с нормативными документами;
- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Устный индивидуальный опрос

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Обучающийся излагает содержание вопроса изученной темы.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, не в полной мере точно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Устный групповой опрос

Устный групповой опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;
- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется терминология;
- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Блок А

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

Здесь указаны основные информационные процессы. Какой из вариантов ответов является неверным?

- 1) Сбор и хранение информации
- 2) Обработка, систематизация информации
- 3) Интерпретация информации
- 4) Анализ информации
- 5) Передача, прием информации

Основной причиной формирования информационного общества является:

- 1) Изобретение электричества
- 2) Изобретение микропроцессорной технологии и персональных компьютеров
- 3) Внедрение в различные сферы деятельности человека современных средств обработки и передачи информации
- 4) Научно-техническая революция, которая выдавливает человека из сферы материального производства

Целью информационно-аналитического обеспечения управленческих решений является:

- 1) Своевременное предоставление информации надлежащего качества лицам, принимающим решения.
- 2) Получение достоверной и полной информации
- 3) Своевременное и качественное проведение соответствующих исследований
- 4) Анализ внешней и внутренней ситуации в организации

Новые возможности, которые создает для ГУ информационное общество. Укажите неверный ответ:

- 1) Управление на основе виртуальной реальности
- 2) Цифровизация государственного управления
- 3) Формирование новых качеств государственного служащего (новый тип госслужбы)
- 4) Управление всеми людьми и всеми социальными процессами

Методы противодействия информационному манипулированию с точки зрения государства (руководителя). Укажите неверный ответ:

- 1) Перевес на информационном рынке
- 2) Маркетинговые инструменты
- 3) Динамичность, своевременность, упреждение (фейков, запросов)
- 4) Угрозы, недобросовестная конкуренция

Выберите основную функцию электронной подписи:

- удостоверяет, что подписанный текст исходит от лица, поставившего подпись
- управляет паролями и разграничением прав доступа в системе
- фильтрует исходящий трафик, позволяет бороться с вирусами и шпионским ПО
- нет правильного ответа

Система электронного документооборота федерального органа исполнительной власти предусматривает:

- создание и хранение электронного документа
- создание, хранение и обработку электронных документов
- хранение электронного документа
- создание и обработку электронного документа

Конфиденциальность информации – это:

- Состояние информации, при котором доступ к ней осуществляют только субъекты, имеющие на него право
- защищенность информации от незаконного ознакомления, преобразование и уничтожение
- свойство информации, при котором предоставляется возможность за приемлемое время получить требуемую информационную услугу
- неизменность информации в процессе ее передачи или хранения, избежание несанкционированной модификации информации

Что такое открытые государственные данные?

- а. публичные данные (сведения, информация), находящиеся в законном распоряжении органов государственной власти и проактивно раскрываемые ими для всеобщего сведения в открытых общедоступных форматах, обеспечивающих их свободное использование, в том числе автоматизированную обработку.
- б. Все данные, которые принадлежат государству
- с. Все данные, хранящиеся в электронном виде на серверах министерств и ведомств.
- д. Любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу.

Процесс цифровизации системы государственного управления в нашей стране ведет свое начало:

- 1) С 2008 года, когда Президентом Российской Федерации была утверждена Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации
- 2) Когда была разработана государственная программа «Информационное общество (2011–2020 годы)»,
- 3) С принятия в 2017 году новой Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы
- 4) С Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»

Ключевые принципы и основные элементы архитектуры цифрового правительства. Укажите неверный ответ:

- 1) Платформонезависимость и ориентация на мобильные устройства
- 2) Проектирование услуг, ориентированное на пользователя
- 3) Как цифровые, так и аналоговые элементы архитектуры
- 4) Правительство как платформа

Не является признаком информационного общества ...

1. - массовое подключение персональных компьютеров к трансграничным информационно-телекоммуникационным сетям
2. - мгновенная коммуникация членов общества друг с другом, вне зависимости от времени и от расстояния
3. - приоритетное развитие сельского хозяйства и промышленности на основе nano технологий
4. - общедоступность и постоянное обновление информационных данных

Засекречиванию подлежат сведения о ...

1. - состоянии демографии
2. - состоянии преступности
3. - фактах нарушения прав и свобод человека и гражданина
4. силах и средствах гражданской обороны

Режим документированной информации – это ...

1. - выделенная информация по определенной цели
2. электронный документ с электронно-цифровой подписью
3. - выделенная информация в любой знаковой форме
4. - электронная информация, позволяющая ее идентифицировать

Режим общественного достояния устанавливается для ...

1. - любой общедоступной информации
2. сведений, которые являются уникальными, незаменимыми по своей природе
3. - любой общественной организации
4. - для государственных органов и муниципальных образований

Режим конфиденциальности с персональных данных не снимается ...

1. - когда персональные данные обезличиваются
2. - по желанию субъекта персональных данных
3. по требованию работодателя при приеме на работу
4. - в отношении общедоступных данных

Условия, при соблюдении которых электронно-цифровая подпись является аналогом собственноручной подписи

1. - когда она используется в отношениях, имеющих только юридическое значение, и в электронном документе подтверждена ее подлинность
2. - когда она используется в отношениях, имеющих юридическое значение, и сертификат ключа электронно-цифровой подписи не утратил силу
3. когда она используется в отношениях, имеющих юридическое значение, в электронном документе подтверждена ее подлинность и сертификат ключа электронно-цифровой подписи не утратил силу
4. - когда она используется в любых документах, и сертификат ключа электронно-цифровой подписи не утратил силу

В каком году был разработан и принят Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, который послужил основой для создания аналогичных документов в органах государственной власти и местного самоуправления?

- а) в 2008 г.;
- б) в 2010 г.;
- в) в 2012 г.;
- г) в 2009 г.

Какая структура призвана регулировать моральные коллизии в системе государственной службы?

- а) комиссия по соблюдению требований к служебному поведению государственных служащих и урегулированию конфликта интересов;

- б) аттестационная комиссия;
- в) комиссия по трудовым спорам;
- г) все перечисленное.

Как формируется золотое правило этикета, применяемое во взаимоотношениях руководителя и подчиненных:

- а) человек человеку друг, товарищ и брат;
- б) относитесь к окружающему так, как бы вы хотели, чтобы они относились к вам;
- в) начальник всегда прав;
- г) по зову сердца.

Вид профессиональной этики, содержащей моральные принципы и нормы, регулирующие поведение людей в сфере политики, характеризуется как:

- а) управленческая этика;
- б) государственная этика;
- в) административная этика;
- г) политическая этика.

Каково главное предназначение нравственных принципов государственной службы?

- а) создание надлежащего морально-психологического климата в коллективе и повышение эффективности государственной и муниципальной службы;
- б) способствование карьерному продвижению государственных и муниципальных служащих;
- в) повышение профессионализма государственных и муниципальных служащих.
- г) повышение профессионального роста государственных и муниципальных служащих

В каком нормативном правовом акте Российской Федерации впервые нашел отражение нравственный принцип лояльности?

- а) Указе Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;
- б) в Федеральном Законе от 27 мая 2003 г. № 58 – ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;
- в) в Федеральном законе от 27 июля 2004 г. № 79 – ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- г) в Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.

Индивидуальные служебные споры рассматриваются:

- а) комиссией по соблюдению требований служебного поведения и предотвращения конфликта интересов;
- б) комиссией государственного органа по служебным спорам;
- в) судом;
- г) представителем нанимателя.

Методы противодействия информационному манипулированию с точки зрения государства (руководителя). Укажите неверный ответ:

1. Перевес на информационном рынке
2. Маркетинговые инструменты
3. Динамичность, своевременность, упреждение (фейков, запросов)
4. Угрозы, недобросовестная конкуренция

Если в конфликте для вас важна цель и не столь важны отношения, то предпочтительна следующая стратегия управления конфликтом:

1. Стратегия ухода
2. Стратегия поражения
3. Стратегия победы
4. Стратегия сотрудничества

Что такое аттракция?:

1. Недоверие к человеку
2. Внимание к чувствам других людей
3. Способность внушать доверие к себе
4. Способность вызывать симпатию к себе

Что такое конфликт в организации?

1. Противоборство двух или более сторон;
2. Отсутствие согласия между двумя сторонами;
3. Недоброжелательное отношение к сотрудникам;
4. Спор двух и более сторон.

Что такое эмпатия?:

1. Недоверие к человеку
2. Самооценка
3. Внимание к чувствам других людей
4. Способность вызывать симпатию к себе

С чего начинается деловое общение?

- а) С самооценки,
- б) С преодоления психологического барьера.
- в) С оценки внешнего вида собеседника,
- г) С прямых вопросов.

В чем заключается обратная связь?

1. Изменение своего поведения в зависимости от того, какое впечатление мы произвели на окружающих,
2. Осознание того, как окружающие воспринимают нас и изменение своего поведения в соответствии с этими знаниями;
3. Способ понимания человека через сравнение себя с другими,
4. Причисление себя к какой-либо группе людей,

Скрещенные руки на груди - это жест:

1. Вражды
2. Подозрительности
3. Сомнения
4. Отчуждения

Какие конфликты порождаются коммуникативными причинами?

1. Деструктивные;
1. Объективные;
2. Созидательные;
3. Мнимые (возникающие из-за непонимания сторонами друг друга).

Какой тип структуры относится к категории гибких или адаптивных?

- 1) функциональный
- 2) линейно-штабной
- 3) бюрократический
- 4) проектный

Неформальные коммуникации в организации отличаются тем, что

- 1) не вписываются в рамки должностных инструкций, являются дополнительными должностными обязанностями
- 2) существуют в силу личных отношений между членами организации
- 3) осуществляются по неформальным каналам социальных сетей в Интернете
- 4) определяются политикой фирмы, как дополнительные, в особом документе

Эффективность делового совещания повышается, если:

1. Предоставить возможность высказываться всем без ограничения времени,
2. Проводить его в как можно большей аудитории,
3. До минимума сократить число присутствующих, оставив лишь тех, кто абсолютно необходим,
4. Сделать в ходе заседания несколько 15-минутных перерывов.

Не является признаком информационного общества ...

1. массовое подключение персональных компьютеров к трансграничным информационно-телекоммуникационным сетям
2. мгновенная коммуникация членов общества друг с другом, вне зависимости от времени и от расстояния
3. приоритетное развитие сельского хозяйства и промышленности на основе нанотехнологий
4. общедоступность и постоянное обновление информационных данных

Что из перечисленного относится к основным элементам коммуникационного процесса?:

1. Распоряжение
2. Обратная связь
3. Получатель информации
4. Жесты, поза, мимика

Что понимают под технологиями делового общения?

1. Эффективное информационное взаимодействие между людьми
2. Алгоритмы, позволяющие работнику рационально и эффективно организовать информационное взаимодействие со своей организацией (с коллегами)
3. Это совещание и деловая беседа
4. Это управление людьми на основе информационного обмена

Коммуникативный менеджмент:

1. Обмен информацией между руководителями
2. Обмен информацией, предполагающий прием и понимание информации обеими сторонами
3. Управление людьми на основе регулирования информационных потоков и каналов
4. Разновидность управленческой беседы

Методы установления обратной связи. Укажите неверный ответ.

1. Вести беседу.
1. Реагировать на невербальные сигналы (позы, жесты, мимика).
2. Оценка первых результатов работы.
3. Повторить полученную информацию.

В чем заключается обратная связь?

5. Изменение своего поведения в зависимости от того, какое впечатление мы произвели на окружающих,
6. Осознание того, как окружающие воспринимают нас и изменение своего поведения в соответствии с этими знаниями;
7. Способ понимания человека через сравнение себя с другими,
8. Причисление себя к какой-либо группе людей,

Что такое эмпатия?

5. Недоверие к человеку
6. Самооценка
7. Внимание к чувствам других людей
8. Способность вызывать симпатию к себе

Информационные помехи

1. Неумением руководителя выстраивать информационные потоки
2. Дублирование устной информации письменной
3. Постоянный контроль за их содержанием, процессами передачи и приема
4. Усталость, слабая память, рассеянность

Основной метод формирования навыков эффективного делового общения:

1. Обучение
2. Занятия с репетитором
3. Специальные тренинги
4. Многократный повтор какого-либо вида общения

Что является предметом культуры речи?

- 1) речевая деятельность;
- 2) языковая система;
- 3) правописание;
- 4) грамматика;

Выберите научное определение культуры речи:

- 1) это красивая речь;
- 2) это правильная речь;
- 3) это правильная, выразительная, лаконичная речь;
- 4) это умение выбирать и организовывать языковые средства в зависимости от ситуации общения для достижения наибольшего коммуникативного эффекта

Содержание какого аспекта культуры речи отражает понятие правильности?

- 1) коммуникативный;
- 2) нормативный;
- 3) этический;
- 4) экологический;

Что из нижеперечисленного не относится к видам речевой деятельности?

- 1) письмо;
- 2) говорение;

- 3) чтение;
- 4) внимание;

Выберите определение публичной речи:

- 1) Развернутое высказывание одного лица
- 2) Высказывание нескольких лиц
- 3) Письменная речь

Назовите, какой жанр не относится к публичной диалогической ораторской речи:

- 1) Дискуссия
- 2) Полемика
- 3) Актерский монолог

Назовите вид публичного выступления, целью которого является – дать сведения о том или ином предмете:

- 1) Агитаторский
- 2) Информационный
- 3) Развлекательный

Что непозволительно для оратора по завершению его речи:

- 1) Кланяться, выходить на поклон
- 2) Извиняться, оправдываться
- 3) Аплодировать, благодарить за слушание

Как называются положения, истинность которых проверена и доказана практикой:

- 1) Тезисы
- 2) Цитаты
- 3) Аргументы

Назовите правильную последовательность этапов подготовки к публичному выступлению: 1) составление плана; 2) сбор материала; 3) выбор темы; 4) написание текста (выберите один вариант ответа):

- 1) 3, 1, 2, 4
- 2) 1, 2, 3, 4
- 3) 3, 2, 1, 4

Как называется разговор двух или более лиц:

- 1) Монолог
- 2) Эпиграф
- 3) Диалог

Какие из ниже перечисленных понятий не связаны с понятием «личность и этика оратора»:

- 1) Внутренне чувство времени
- 2) Высокая культура речи
- 3) Приятная внешность

Назовите, какой тип текста относится к аргументированному:

- 1) Восклицание
- 2) Рассуждение
- 3) Повествование

Назовите какой тип текста отвечает на вопрос «почему»:

- 1) Рассуждение
- 2) Повествование
- 3) Побуждение

Что из ниже перечисленного в публичном выступлении не допускается

- 1) Использование разговорной лексики
- 2) Использование фразеологизмов
- 3) Использование жаргонных слов

Успех публичного выступления не зависит от:

- 1) Умения подобрать материал для выступления и оформить его в соответствии с целевой установкой, законами композиции и логики
- 2) Умения установить контакт с аудиторией и добиться нужного эффекта воздействия на неё
- 3) Возраста и физических параметров выступающего

Блок D

Вопросы для самопроверки обучающихся (вопросы к зачету)

1. Регламентация делового и управленческого общения государственных и муниципальных служащих в федеральных нормативно-правовых актах.
2. Нормы и правила поведения государственного и муниципального служащего в различных служебных ситуациях.
3. Общение с позиций социальной психологии: перцепция, эмпатия, идентификация, рефлексия, казуальная атрибуция и т.д.
4. Управленческое общение, его содержание и функции.
5. Роль управленческого общения в системе социального управления.
6. Особенности информационных методов управления в современном мире.
7. Общепринятые нравственные требования к управленческому общению с учетом универсальных этических и норм и принципов у государственных и муниципальных служащих.
8. Нравственные принципы государственной и муниципальной службы

9. Особенности делового общения и взаимоотношений между начальником и подчинённым.
10. Технологии управленческого общения
11. Технология и культура собраний, совещаний, распоряжений,
12. Технология и культура приёма посетителей, деловых споров, разговоров по телефону
13. Технология и культура работы с документами,
14. Технология и культура переговоров, деловых встреч, публичных выступлений.
15. Вербальные и невербальные средства управленческого общения.
16. Культура письменной речи и административный речевой этикет; правила деловой переписки.
17. Внешний облик государственного и муниципального служащего: одежда, манеры поведения
18. . Невербальные средства общения и деловой этикет. Кинесика и деловой этикет.
19. . Особенности управленческого общения на государственной службе.
20. Управление конфликтами как технология общения.
21. Аттрактивное и репрессивное управленческое общение.
22. Технологии сбора скрываемой информации.
23. Использование неформальных информационных систем: слухи, анекдоты и т.д.
24. Техники манипулирования в управленческом общении.
25. Использование современных информационно-телекоммуникационных средств в управленческом общении.
26. Понятие и виды обращений граждан. Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.
27. Коммуникативные барьеры в общении.

6 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

Количество контрольно-измерительных материалов

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Практические задания</i>	<i>Творческие задания</i>	<i>Деловая игра</i>
<i>1</i>	ПК 2	45			

