

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"  
Дата подписания: 30.05.2023 09:14:55  
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.09 Технологии управленческого общения на государственной и  
муниципальной службе**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Направленность (профиль) программы  
Государственные и муниципальные услуги

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Уфа 2021

**Рабочая программа дисциплины Б1.В.09. «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе»/сост. М.И. Халиков - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021**

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной / заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

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

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 <sup>1</sup>	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	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе на цифровой основе;</li><li>– основы делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления;</li><li>– технологии личного и профессионального общения и</li></ul>

<sup>1</sup> **Индикаторы компетенций** указываются из ОПОП ВО соответствующего направлению подготовки бакалавра /магистра». Каждый индикатор раскрывается через «знать», «уметь», «владеть».

	<p>документооборота в органах государственной 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>	<p>командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценить и проанализировать структуру и особенности современных информационно-коммуникационных технологий, в том числе на цифровой основе;</li> <li>– анализировать приёмы личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственной и муниципальной службы;</li> <li>– базовыми навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления;</li> <li>– навыками личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности.</li> </ul>
--	---	--

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

##### 33.1.1 Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (экзамен)		
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	24	24
- подготовка к практическим занятиям;	26	26
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	24	24
<b>Вид итогового контроля (экзамен)</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>

## 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	Роль управленческого общения в системе социального управления. Особенности информационных методов управления в современном мире. 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
2	Виды технологий управленческого общения на государственной и муниципальной службе	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. Культура письменной речи и административный речевой этикет; правила деловой переписки. Культура делового спора.

	службе	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.
3	Специальные технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе	Управление конфликтами как технология общения. Аттрактивное и репрессивное управленческое общение. Технологии сбора скрываемой информации. Использование неформальных информационных систем: слухи, анекдоты и т.д. Техники манипулирования в управленческом общении. Использование современных информационно-телекоммуникационных средств в управленческом общении. Понятие и виды обращений граждан. Регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений. Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

#### 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, 2022. — 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. Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/926813>
4. 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.
5. 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. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с.Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882352>

2. 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.

3. 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](http://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.

4. 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.

5. Психология делового общения: Учебное пособие / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - М.:ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558382>

6. 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.

7. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учеб.-справ. пособие / И.Н. Кузнецов .— 5-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2013 .— 199 с. - Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/212277>

## 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](http://www.economy.gov.ru)
- Министерство финансов РФ – [www.minfin.ru](http://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](http://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.09 «Технологии управленческого общения на  
государственной и муниципальной службе»

Уровень высшего образования  
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки  
38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»

Государственные и муниципальные услуги

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

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.09 «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.09 «Технологии управленческого общения на государственной и муниципальной службе»

**Паспорт фонда оценочных средств  
по дисциплине Б1. В. 09 «Технологии управленческого общения на  
государственной и муниципальной службе»**

**1. Основные сведения о дисциплине**

**3.1.1 Очная форма обучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (экзамен)		
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	24	24
- подготовка к практическим занятиям;	26	26
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	24	24
<b>Вид итогового контроля (экзамен,)</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>

**2 Требования к результатам обучения по дисциплине**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</i>	<i>Типы контроля</i>
ПК-2. Способен к эффективной реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственного и муниципального управления	<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе на цифровой основе;</li> <li>– основы делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления;</li> <li>– технологии личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности;</li> </ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценить и проанализировать структуру и особенности современных информационно-коммуникационных</li> </ul>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Письменные контрольные работы на практических занятиях. Устное индивидуальное собеседование и опрос на практических и семинарских занятиях проведение среза</p>

	<p>технологий, в том числе на цифровой основе;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать приёмы личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности.</li> </ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками реализации современных информационно-коммуникационных технологий в системе государственной и муниципальной службы;</li> <li>– базовыми навыками делопроизводства и документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления;</li> <li>– навыками личного и профессионального общения и командной работы в рамках профессиональной служебной деятельности.</li> </ul>	<p>знаний (в письменной или устной форме) Зачет</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.

## **6 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций**



**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?**

- a. 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.
- b. Все данные, которые принадлежат государству
- c. Все данные, хранящиеся в электронном виде на серверах министерств и ведомств.
- d. 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 нанотехнологий
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 С**

Учебным планом не предусмотрено написание курсовых работ

### **БЛОК D**

#### **4 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.

### **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>
1	ПК 2	45			