

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры рекламы и  
связей с общественностью  
Протокол № 10 от 30.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.22 Деловые коммуникации в органах государственной власти
Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль):	Экономическое развитие региона
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Торгунакова Е. В.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### *Цель освоения дисциплины:*

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

#### *Задачи дисциплины:*

дать будущим бакалаврам теоретические знания и необходимые практические навыки в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности;

сформировать навыки самостоятельной оценки специфики делового общения в организации;

развивать и совершенствовать навыки эффективного устного делового общения;

уяснить теоретические и прикладные основы эффективного письменного делового общения.

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

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.1 Знает теории и концепции взаимодействия людей в организации и между организациями, структуру и закономерности функционирования общественных отношений, правила проведения протокольных мероприятий	-
	ОПК-7.2 Умеет осуществлять межличностные, групповые и организационные и межведомственные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации; вырабатывать предложения по повышению их эффективности	
	ОПК-7.3 Способен выстраивать деловые коммуникации и социальное взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-7.1. Знает теории и концепции взаимодействия людей в организации и между организациями, структуру и закономерности функционирования общественных отношений, правила проведения протокольных мероприятий	сущность и особенности делового этикета; о соотношении этикета и морали; сущность и содержание этикета как социокультурного явления; принципы современного этикета. теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования; структуру и закономерности функционирования общественных отношений; правила проведения протокольных мероприятий. профессиональную этику и этикет; способы поступать в соответствии с этическими требованиями; способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-7.2. Умеет осуществлять межличностные, групповые и организационные и межведомственные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации; выработать предложения по повышению их эффективности	выделять основные принципы и закономерности современного этикета; устанавливать эффективную коммуникацию с целью создания позитивного имиджа; понимать и оценивать себя и других, стремиться к самосовершенствованию и саморазвитию. осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации; выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих; применять основные модели принятия этических управленческих решений; выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы.
ОПК-7.3. Способен выстраивать деловые коммуникации и социальное взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	культурой научного профессионального мышления; навыками общения в соответствии с нормами этикета; нормами вербальной и невербальной коммуникации; навыками оптимизации делового общения. навыками деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов. навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения; культурой делового общения; навыками установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета в профессиональной деятельности.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-7.1	ОПК-7.2	ОПК-7.3
1	Виды коммуникации	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Деловые коммуникации и деловая этика	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/ Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
5	Механизмы взаимоприяжения в деловом общении	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/ Кейс-задача №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-7.1	ОПК-7.2	ОПК-7.3
6	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
7	Публичное выступление, деловая полемика	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
8	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства ком-муникации	ОПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>	
<b>Тема 1: Виды коммуникации</b>	Цель, задачи, роль и место дисциплины в системе подготовки специалиста. Построение дисциплины и последовательность ее изучения. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Коммуникативный процесс и его характеристики. Типология знаков, используемых в деловом общении. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR). Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>	Общение как коммуникативная деятельность
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 2: Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций</b>	Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций. Современные научные концепции Запада о культуре общения
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>	Исторические аспекты развития деловых коммуникаций
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 3: Деловые коммуникации и деловая этика</b>	Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет». Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики. Деловая этика в рекламе. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение. Особенности этики бизнеса
<b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>	Роль ораторского искусства и полемического мастерства в речи делового человека.
<b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 4: Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации</b>	

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Официально-деловой стиль речи и художественная образность деловой речи</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Механизмы взаимоприятия в деловом общении</p> <p>Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога. Конструктивный инструментальный личный контакт. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Официально-деловой стиль речи и художественная образность деловой речи</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Виды прагматической коммуникации в труде специалиста</p> <p>Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные). Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время переговоров. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров. 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, «рефлексивные игры»</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Официально-деловой стиль речи и художественная образность деловой речи</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 7:</b> Публичное выступление, деловая полемика</p> <p>Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. 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. Использование законов риторики в деловом общении.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 8:</b> Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации</p> <p>Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные про-счеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Со-держание и особенности невербальной коммуникации. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового чело-века</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Поведенческие характеристики в деловом общении. Невербальные средства коммуникации</p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<b>Лабораторная работа:</b> -
<b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	41	41
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	41	41
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	40	40
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Виды коммуникации	3	2	2	0	5	2
2	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	3	2	2	0	5	2
3	Деловые коммуникации и деловая этика	3	2	2	0	5	2
4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	3	2	2	0	5	2
5	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	3	2	2	0	5	2
6	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	3	2	2	0	5	2
7	Публичное выступление, деловая полемика	3	4	2	0	5	2
8	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	3	2	4	0	6	4
Итого:			18	18	0	41	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	4	4
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	2	2
Самостоятельная работа студента (СР)	90	90
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	90	90
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	9	9
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Виды коммуникации	3	0	0	0	11	2
2	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	3	2	0	0	11	2
3	Деловые коммуникации и деловая этика	3	0	0	0	11	2
4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	3	0	0	0	11	2
5	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	3	0	2	0	11	2
6	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	3	0	0	0	11	2
7	Публичное выступление, деловая полемика	3	0	0	0	12	2
8	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	3	0	0	0	12	4
Итого:			2	2	0	90	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	18	18
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10
Самостоятельная работа студента (СР)	51	51
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	51	51
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	21	21
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Виды коммуникации	4	2	0	0	6	2
2	Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций	4	0	2	0	6	2
3	Деловые коммуникации и деловая этика	4	2	0	0	6	2
4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	4	0	2	0	6	2
5	Механизмы взаимоприятия в деловом общении	4	2	0	0	6	2
6	Виды прагматической коммуникации в труде специалиста	4	0	2	0	7	2
7	Публичное выступление, деловая полемика	4	0	2	0	7	2
8	Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации	4	2	2	0	7	4
Итого:			8	10	0	51	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ. Учебное пособие для вузов / Никитина А. С., Чевтаева Н. Г., Ваторопин С. А., Ваторопин А. С. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2023 г. - 171 с. - ISBN 978-5-534-13964-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-519784>

2. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов / Жернакова М. Б., Румянцева И. А. - Государственный университет управления (г. Москва), 2023 г. - 370 с. - ISBN 978-5-534-00331-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510876>

3. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Коноваленко М. Ю. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2023 г. - 466 с. - ISBN 978-5-534-11058-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510845>

*Дополнительная литература:*

2. ТЕОРИЯ И МЕХАНИЗМЫ СОВРЕМЕННОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В 2 Ч. ЧАСТЬ 2 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Охотский Е. В. - Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России (г. Москва), 2022 г. - 299 с. - ISBN 978-5-534-03501-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/teoriya-i-mehanizmy-sovremennogo-gosudarstvennogo-upravleniya-v-2-ch-chast-2-490619>

2. ТЕОРИЯ И МЕХАНИЗМЫ СОВРЕМЕННОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В 2 Ч. ЧАСТЬ 1 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Охотский Е. В. - Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России (г. Москва), 2023 г. - 367 с. - ISBN 978-5-534-03503-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/teoriya-i-mehanizmy-sovremennogo-gosudarstvennogo-upravleniya-v-2-ch-chast-1-512624>

3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ 2-е изд. Практическое пособие / Митрошенков О. А. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2023 г. - 315 с. - ISBN 978-5-534-10704-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-516820>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**



1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [agch.neicon.ru](http://agch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>. - Текст: электронный

9. Президент РФ: информационно-справочная система. - Режим доступа: <http://kremlin.ru/>. - Текст: электронный

10. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

11. Государственная Дума Федерального Собрания РФ: информационно-справочная система. - Режим доступа: <http://duma.gov.ru/>. - Текст: электронный

12. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Правительство РФ: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://government.ru/>. - Текст: электронный

14. Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://archive.government.ru/power/66/>. - Текст: электронный

15. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://rkn.gov.ru>. - Текст: электронный

16. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-

образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

### 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

#### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

#### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля Доклад, сообщение/Реферат №1

**1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.**

2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.

3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.

4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.

5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.

6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.

7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.

8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).

10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.

12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.

14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.

15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.

16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.

17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.

18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.

19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).

20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).

21. Теоретические аспекты делового общения

22. Исторические аспекты деловой коммуникации

**Собеседование, опрос/Контрольная работа №1**

1. Система нравственных отношений в современном деловом мире.

2. Основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений

3. Основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.

4. Использование принципов этики деловых отношений в профессиональной деятельности

5. Этические принципы и нормы деловых отношений.

6. Этика досуга делового человека.

7. Этика дистанционного общения.

8. Деловая этика. Ее предмет, структура, функции и задачи.

9. Этика, этикет, имидж.

10. Становление и развитие отечественных форм деловой этики.

**Собеседование, опрос/Контрольная работа №2**

1. Публичное выступление.

2. Коммуникативные компетенции и карьера.

3. Значение невербальных сигналов в установлении межличностных отношений.

4. Механизмы выработки устойчивости к коммуникативным манипуляциям.

5. Типы управления и роль коммуникативных компетенций в управлении.

6. Полемика в деловом общении.

7. Морально-психологический климат коллектива.

8. Мужской и женский стили деловых отношений.

### **Задания творческого уровня №1**

1. Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник. Формы критики: 1) Подбадривающая 2) Упрёк 3) Аналогия 4) Похвала 5) Безличная 6) Сопереживание 18 7) Сожаление 8) Удивление 9) Ирония 10) Намёк 11) Смягчение 12) Укоризна 13) Замечание 14) Предупреждение 15) Требование 16) Совет 17) Конструктивная критика 18) Опасение 19) Окрик 20) Обида 21) Покровительство 22) Угроза 23) Хвалебная

2. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

3. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

### **Задания творческого уровня №2**

1. Опишите 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

2. Смоделируйте диалог между руководителем и подчиненным во вопросу повышения заработной платы.

3. Разработайте текст публичного выступления.

4. Приведите примеры прагматической коммуникации в труде специалиста

### **Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1**

1. Опишите, как можно сформировать репутацию лидера среди сотрудников.

2. Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

### **Доклад, сообщение/Реферат №2**

1. Формальные и неформальные особенности коммуникации.

2. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.

3. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.

4. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.

5. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.

6. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.

7. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену: Вопрос №1**

1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю.

2. Теория коммуникации как наука и ее предмет.

3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.

4. Социальные основы деловых коммуникаций.

5. Деловые коммуникации и их особенности.

6. Виды и формы деловых коммуникаций.

7. Структура деловой коммуникации.

8. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

**9. Понятие личности и ее структура.**

9. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.

10. Темперамент.

11. Характер.

12. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.

13. Психологические типы К.Г.Юнга.

14. Акцентуации характера.

15. Восприятие и коммуникация.

16. Понятие имиджа: содержание, типы.

17. Имидж делового человека и его слагаемые.

18. Имиджирование: стратегия и тактика.

19. Понятие конфликта, его структура и типы.

20. Социальные конфликты, их природа и сущность.

21. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов.

22. Типы социальных конфликтов

23. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов.

24. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений

25. Стратегия и тактика поведения в конфликте. конфликтного поведения.

**Примерный перечень практических заданий к экзамену: Вопрос №2**

1. Составить письмо -предложение к партнерам.

2. Составить письмо негативного содержания (письмо- отказ).

3. Составить акт – документ, составленный для подтверждения установленных фактов, событий, действий.

4. Составить протокол – документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях, деловых встречах.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ОПК-7	сущность и особенности делового этикета; о соотношении этикета и морали; сущность и содержание этикета как социокультурного явления; принципы современного этикета. теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования; структуру и закономерности функционирования общественных отношений; правила проведения протокольных мероприятий. профессиональную этику и этикет; способы поступать в соответствии с этическими требованиями; способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.	50

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) "Экономическое развитие региона"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.22 Деловые коммуникации в органах государственной власти

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-7	выделять основные принципы и закономерности современного этикета; устанавливать эффективную коммуникацию с целью создания позитивного имиджа; понимать и оценивать себя и других, стремиться к самосовершенствованию и саморазвитию. осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации; выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих; применять основные модели принятия этических управленческих решений; выстраивать служебные отношения в коллективе; диагностировать этические проблемы. культурой научного профессионального мышления; навыками общения в соответствии с нормами этикета; нормами вербальной и невербальной коммуникации; навыками оптимизации делового общения. навыками деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов. навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; навыками работы с кодексами этического служебного поведения; культурой делового общения; навыками установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета в профессиональной деятельности.	50