

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал ННГУ - Факультет естественных и математических наук

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 13 от 30.11.2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации в органах местного самоуправления

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки / специальность
38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Направленность образовательной программы
Антикризисное управление

Форма обучения
заочная

г. Арзамас

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.03 Деловые коммуникации в органах местного самоуправления относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ОПК-8: Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-8.1: Оценивает систему внутренних и межведомственных коммуникаций в органах власти ОПК-8.2: Планирует внутренние и межведомственные коммуникации в профессиональной деятельности	ОПК-8.1: Знать систему внутренних и межведомственных коммуникаций в органах власти Уметь оценивать систему внутренних и межведомственных коммуникаций в органах власти Владеть навыками оценки системы внутренних и межведомственных коммуникаций в органах власти деятельности ОПК-8.2: Знать основы педагогической деятельности Уметь планировать систему внутренних и межведомственных коммуникаций Владеть навыками планирования внутренних и межведомственных коммуникаций в профессиональной деятельности	Практическое задание Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

ОПК ОС-9: Способен ясно, чётко и логично представлять результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности, умения убеждать и оппонировать собеседнику в рамках научной и профессиональной устной и письменной полемики	ОПК ОС-9.1: Аргументированно и конструктивно излагает свои позиции и идеи ОПК ОС-9.2: Представляет результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности на конференциях	ОПК ОС-9.1: Знать способы аргументирования своей позиции, идеи Уметь аргументированно и конструктивно излагать свои позиции и идеи Владеть навыками аргументированно и конструктивно излагать свои позиции и идеи в научной и профессиональной деятельности ОПК ОС-9.2: Знать способы аргументирования своей позиции, идеи Уметь аргументированно и конструктивно излагать свои позиции и идеи Владеть навыками аргументированно и конструктивно излагать свои позиции и идеи в научной и профессиональной деятельности	Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	12
- КСР	1
самостоятельная работа	51
Промежуточная аттестация	4
	зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о
Тема 1. Характеристика и содержание делового общения в органах власти	16	2	2	4	12
Тема 2. Формы делового общения в системе местного самоуправления	16	2	2	4	12
Тема 3. Особенности общения в конфликтных ситуациях	16	0	4	4	12
Тема 4. Организация коммуникаций в организации	19	0	4	4	15
Аттестация	4				
КСР	1			1	
Итого	72	4	12	17	51

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу, адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-8

Задание 1. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса. Какой коммуникативный процесс называют двусторонним?

Задание 2. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.

Задание 3. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.

Задание 4. Какова структура убеждающего воздействия? Какие требования предъявляются к убеждению?

Задание 5. Сравните такие методы воздействия, как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	выставляется студенту, если задание выполнено полностью; в решении задач отсутствуют ошибки и пробелы, возможны неточности, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала
не зачтено	выставляется студенту, если задание выполнено неполностью; имеются существенные ошибки и пробелы в решении задач, являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ОПК-8

1. Виды и средства деловой коммуникации.
2. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности налогового служащего.
4. Типы налогоплательщиков и взаимодействие с ними.
5. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста-политолога.
6. Самопрезентация как важнейший элемент культуры делового общения.
7. Имидж делового человека.
8. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
9. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
10. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
11. Культура речи и деловое общение.
12. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
13. Невербальные средства в деловом общении.
14. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
15. Барьеры делового общения.
16. Распознавание лжи при заключении сделок.
17. Нейролингвистика в деловом общении.
18. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
19. Эмоциональное насилие на работе.
20. Влияние на партнеров по бизнесу.
21. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
22. Деловое совещание как форма делового общения.
23. Факторы успеха в проведении делового совещания.
24. Логические и психологические приемы полемики.
25. Техника убеждения оппонента в споре.
26. Коммуникативные типы деловых партнеров.
27. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.

28. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
29. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
30. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
31. Презентация: слагаемые успеха.
32. Пресс-конференция: типовые ошибки.
33. Торги как форма делового общения.
34. Структура организации и стандарты поведения.
35. Социальные регуляторы делового поведения.
36. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
37. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
38. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
39. Психологические особенности управленческой деятельности.
40. Психология личности руководителя.
41. Психологические основы стиля руководства.
42. Критика в деловой коммуникации.
43. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
44. Конфликты в служебных отношениях.
45. Правила поведения в конфликте.
46. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
47. Стресс и воспитание стрессоустойчивости.
48. Роль этикета в моей будущей профессии.
49. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
50. Этикет приветствия и представления.
51. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
52. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки
53. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
54. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
55. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
56. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом)
хорошо	Реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации
удовлетворительно	Реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из

Оценка	Критерии оценивания
	учебников. При ответах на дополнительные вопросы (в процессе выступления с докладом) путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ
неудовлетворительно	ставится за рефераты, в которых нет информации о проблематике работы и ее месте в контексте других работ по исследуемой теме

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-8

1. Сферами деловых коммуникаций являются:

А) служебная;

Б) коммуникативная;

В) культурная;

Г) личная.

2. Характеристиками деловых коммуникаций являются:

А) регламентирование;

Б) свобода действий.

3. Основами деловых коммуникаций являются:

А) партнерские отношения

Б) взаимный интерес

В) личная выгода

4. Устными видами общения являются:

А) монолог;

Б) диалог;

В) полилог.

5. Целью переговоров может быть:

А) приятное времяпрепровождение;

Б) консенсус;

В) выяснение отношений;

Г) навязывание условий.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК ОС-9

1. Функциями деловых коммуникаций являются:

А) инструментальная;

Б) поэтическая;

В) интегративная;

Г) магическая;

Д) социального контроля.

2. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

А) информационное содержание;

Б) обязательность контактов всех участников;

В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;

Г) выражение эмоционального состояния участников.

3. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

А) совместный анализ проблем;

Б) приемы военной тактики;

В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

4. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

А) призыв к действию;

Б) постановка вопроса;

В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;

Г) цитирование.

5. При публичном выступлении внимание аудитории проявляется в нескольких видах. Внимание, которое возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, это:

А) Произвольное внимание;

Б) Непроизвольное внимание

В) Активное внимание;

Г) Послепроизвольное внимание.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	85-100% правильных ответов
хорошо	66-84% правильных ответов
удовлетворительно	50-65% правильных ответов
неудовлетворительно	меньше 50%

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены

		задания, но не в полном объеме	задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Зачёт

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две-три незначительные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
не зачтено	Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ОПК-8 (Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.)

1.Сущность делового общения. Отличие делового общения от повседневных коммуникаций
2. Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная
3. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная
4. Перцептивная сторона общения. Формирование первого впечатления. Эффекты, искажающие восприятие
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Обратная связь в общении. Роль фактора понимания
6. Принципы эффективного общения
7. Говорение и слушание как виды коммуникации. Виды слушания
8. Трудности эффективного слушания
9. Речь как источник информации. Речевые приёмы, используемые в процессе искажения информации
10. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь, диалог и монолог
11. Особенности невербальной коммуникации. Виды невербального общения 12. Особенности деловой беседы. Этапы беседы. Виды деловых
13. Специфика телефонного разговора как вида делового общения. Соблюдение этикета в разговоре
14. Деловые переговоры. Типология деловых переговоров
15. Модели и стили переговоров
16. Метод принципиальных переговоров
17. Эффективные тактики переговорного процесса
18. Некорректные переговоры и тактика борьбы с «трудным» противником
19. Мастерство публичного выступления в деловой сфере
20. Организация и проведение делового совещания
21. Коммуникативный потенциал личности. Понятие. Структура
22. Индивидуальный стиль делового общения. Типология стилей делового общения
23. Гендерные различия делового общения
24. Индивидуальный подход как основа эффективных коммуникаций
25. Подстройка к партнеру по общению и использование приёмов психологического присоединения
26. Создание персонального имиджа в деловом общении

27. Коммуникативные барьеры. Понятие, виды барьеров

28. Формы деструктивного общения

29. Классификация конфликтов в организации. Причины конфликтов

30. Психологическая защита в деловом общении

31. Принципы выхода из ситуаций затруднённого общения

32. Методы управления конфликтами: внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия

33. PR. Понятие. История возникновения

34. Принципы, функции, задачи PR.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ОПК ОС-9 (Способен ясно, чётко и логично представлять результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности, умения убеждать и оппонировать собеседнику в рамках научной и профессиональной устной и письменной полемики)

35. Общественность в сфере PR. Общественное мнение. Взаимосвязь PR с другими науками и отраслями научных знаний

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. - Москва : Юрайт, 2022. - 171 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496745> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-13964-8 : 609.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=817691&idb=0>.
2. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 145 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491349> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-14216-7 : 579.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821521&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Емельянов С. М. Теория и практика связей с общественностью / Емельянов С. М. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 197 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492279> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08991-2 : 669.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785730&idb=0>.

2. Связи с общественностью как социальная инженерия / под ред. Ачкасовой В.А., Володиной Л.В. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 351 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492162> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08767-3 : 1089.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784504&idb=0>.
3. Борщевский Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум / Г. А. Борщевский. - Москва : Юрайт, 2022. - 267 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492969> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-04736-3 : 1089.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821554&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система

адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:
программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;
программное обеспечение Paint.NET;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/ebs>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: <http://lib.arz.unn.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление.

Автор(ы): Андреев Олег Евгеньевич, кандидат исторических наук, доцент.

Рецензент(ы): Люшина Элла Юрьевна, кандидат экономических наук.

Заведующий кафедрой: Статуев Алексей Анатольевич, кандидат педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 19.10.2022, протокол № 13.