

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«21» июня 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.5.1 Деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе

Специальность: 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация: Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности
Направленность (профиль): Обеспечение экономической безопасности государства и хозяйствующих субъектов
Форма обучения – заочная
Курс – 2
Семестр – 4
Всего зачетных единиц – 7, часов – 72
Лекции – 6 часов
Практические занятия – 6 часов
Самостоятельная работа – 60 часов
Форма отчетности: зачет – 4 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Программу разработал:
кандидат педагогических наук, доцент Н.Н. Розанова

Одобрена на заседании кафедры менеджмента
«14» июня 2022 г., протокол № 10

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» согласно структуре образовательной программы входит в состав дисциплин по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.5.1), изучается студентами на 2 курсе, в 4 семестре

Данная дисциплина тесно связана с такими курсами, как «Введение в специальность» и «Профессиональная этика и служебный этикет», базируясь на знаниях и навыках, полученных в процессе освоения данных дисциплин; закладывает основы для формирования профессиональной компетентности специалистов при освоении последующих дисциплин («Экономическая безопасность», «Экономическая безопасность региона», «Государственное и муниципальное управление», «Правоохранительные органы», «Прокуратура» и др.), прохождения учебной и производственной практик, поскольку вопросы кадровой политики являются основополагающими в деятельности органов власти в силу важности человеческого ресурса как ключевого ресурса, развитие и эффективное управление которым, непосредственно сказывается на результативности деятельности органов власти.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5);

– способностью осуществлять бухгалтерский, финансовый, оперативный, управленческий и статистические учеты хозяйствующих субъектов и применять методики и стандарты ведения бухгалтерского, налогового, бюджетного учетов, формирования и предоставления бухгалтерской, налоговой, бюджетной отчетности (ПК-6).

В результате изучения дисциплины студент должен

знать: базовые понятия и теоретические основы кадровой политики в органах власти; содержание кадровой политики и кадровых технологий в органах власти; основы их разработки и реализации с учетом специфики органов власти системы экономической безопасности; основные закономерности создания и принципы кадровой политики в процессе функционирования систем экономической безопасности хозяйствующих субъектов; исходные данные по кадровому составу, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;

уметь: проводить диагностику существующей кадровой политики органа власти, разрабатывать соответствующие кадровые технологии; уметь подготавливать исходные кадровые данные, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; применять основные закономерности создания и принципы функционирования систем экономической безопасности хозяйствующих субъектов в сфере кадровой политики; уметь работать в коллективе, применяя кадровые принципы и технологии, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности

владеть: навыками разработки прогрессивных кадровых технологий в органах власти системы экономической безопасности; способностью применять основные закономерности создания и принципы функционирования систем экономической безопасности хозяйствующих субъектов через создание эффективной системы кадровой

политики органов власти; способностью подготавливать исходные данные по вопросам кадровой политики, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; навыками работы в коллективе на основе применения эффективных кадровых технологий, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы деловых коммуникаций

Понятие общения. Деловое общение. Деловая коммуникация. Предмет, объект, методы, функции деловой коммуникации. Понятие и признаки деловой коммуникации. Структура коммуникации: содержание, цели, средства, формы деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения. Особенности делового общения на государственной и муниципальной службе.

Психологические механизмы восприятия при межличностном общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Деловая коммуникация как партнерское взаимодействие.

Модель коммуникации. Коммуникативные барьеры. Формальные и неформальные каналы коммуникации. Симметричная и асимметричная модели коммуникации. Требования к структурным элементам деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры непонимания и их преодоление. Шумовые эффекты в процессе коммуникации. Учет обратной связи. Условия успешной коммуникации.

Основные этапы деловой коммуникации. Первый этап коммуникации: установление контакта. Роль вступления в контакт в процессе коммуникации. Второй этап коммуникации: ориентация. Третий этап деловой коммуникации. Поиск решения. Альтернативность решений. Четвертый этап: процесс принятия совместного решения. Понимание решения участниками. Пятый этап: правила выхода из контакта. «Ритуал прощания».

Этикет делового взаимодействия. Происхождение этикета. Современный этикет как обобщение вековых традиций народной мудрости. Виды этикета: общегражданский, воинский, дипломатический, придворный, деловой. Особенности служебного этикета и этики государственной и муниципальной службы.

Тема 2. Культура делового разговора

Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Создание благоприятного психологического климата. Изучение внутреннего состояния собеседника. Выслушивание собеседника как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.

Искусство публичного выступления. Понятие «риторика». Триада этос–логос–пафос. Законы риторики. Цели речи. Виды красноречия. Основы речевой культуры. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования к деловому разговору. Правильность, точность, краткость и доступность речи. Риторический инструментарий деловой речи.

Структура публичного выступления. Задачи и типичные ошибки частей выступления. Особенности и варианты вступления к речи. Методы изложения материала в основной части выступления. Задачи и особенности заключения речи. Коммуникационные эффекты в публичном выступлении. Правила ораторского искусства.

Тема 3. Формы деловой коммуникации

Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы. Техники, способствующие реализации основных задач этапов деловой беседы.

Деловое совещание. Этапы делового совещания. Приемы, используемые для управления ходом совещания. Спор, дискуссия, полемика, дебаты.

Деловые переговоры. Понятие переговорного процесса. Структура переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Позиционный торг, его особенности. Особенности партнерского подхода. Динамика переговоров. Подготовка к переговорам: организационный и содержательные аспекты. Ведение переговоров. Достижение соглашения. Типы решений. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Технологии убеждения делового партнера. Поиск совместного решения. Виды аргументов и методы аргументации. Основные коммуникативные тактики и стратегии убеждения. Особенности аргументирующей речи. Структура и основные компоненты аргументативного текста. Правила эффективной аргументации. Проблема использования манипулятивных приемов в общении и пути ее решения.

Тема 4. Деловое общение в коллективе

Понятие социальной группы. Виды групп. Коллектив как социальная группа. Социально-психологический климат в коллективе. Виды коммуникаций в организации. Коммуникация «по-вертикали». Взаимоотношения между руководителем и подчиненными. Понятия лидерства и руководства. Роль руководителя в становлении коллектива. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.

Конфликты в коллективе и пути их разрешения. Конфликты в общении. Сущность, структура и классификация конфликтов. Формула конфликта. Виды конфликтов. Конструктивный конфликт. Деструктивный конфликт. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Этапы разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление, уклонение.

Особенности делового общения в коллективе государственного и муниципального органа власти.

Тема 5. Технология командной работы

Понятие «команда». Типы команд. Системный подход к развитию командных эффектов. Преимущества командного подхода к деятельности органа власти. Принципы и стадии развития команды. Факторы окружения команды. Внутренние условия эффективности команды. Феномен группового мышления. Комплектование команды. Ролевая структура команды. Типологический подход Майерс-Бриггс. Классический подход к распределению ролей между участниками команды Р.М. Белбина.

Стратегии управления командами по реализации трех основ командной работы: целеустремленность, сплоченность, ответственность. Руководство командой. Организация и координация работы в команде.

Тема 6. Формирование имиджа делового человека

Имидж делового человека: структура, принципы и этапы имиджирования. Имиджелогия как наука и искусство управления персональным имиджем. Понятие имиджа делового человека. Характерные черты имиджа. Виды персонального имиджа. Структурные элементы имиджа делового человека. Принципы и функции имиджирования. Процесс формирования персонального имиджа.

«Я-концепция» как основа формирования имиджа. Понятие «Я-концепция». Структура «Я-концепции». Самооценка и её виды. Этапы работы над формированием «Я-концепции».

Механизм формирования персонального бренда. Соотнесение понятий «я-концепция», «имидж», «репутация», «бренд» делового человека. Составляющие персонального бренд-кода. Этапы формирования бренда успешного руководителя.

Бренд Я–государственный гражданский / муниципальный служащий.

4. Тематический план курса

Темы	Всего часов	Формы занятий		
		Лекции	Практические занятия	Самост. работа
Тема 1. Основы деловых коммуникаций	12	2	-	9
Тема 2. Культура делового разговора	16	-	2	10
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	12	2	-	9
Тема 4. Деловое общение в коллективе	10	2	-	9
Тема 5. Технология командной работы	16	-	2	9
Тема 6. Формирование имиджа делового человека	10		2	10
Подготовка к зачету	4			4
ИТОГО	72	6	6	60

5. Виды учебной деятельности

ЛЕКЦИИ

Лекция 1. Основы деловых коммуникаций

1. Предмет, объект, методы, функции деловой коммуникации.
2. Структура коммуникации.
3. Модель коммуникации. Коммуникативные барьеры.
4. Основные этапы деловой коммуникации.
5. Особенности делового общения на государственной и муниципальной службе.
6. Этикет делового взаимодействия.
7. Особенности служебного этикета и этики государственной и муниципальной службы.

Лекция 2. Формы деловой коммуникации

1. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы.
2. Техники проведения деловой беседы.
3. Деловое совещание. Этапы делового совещания.
4. Деловые переговоры. Структура переговорного процесса.
5. Стратегии ведения переговоров.
6. Правила эффективной аргументации.
7. Проблема использования манипулятивных приемов в общении и пути ее решения.

Лекция 3. Деловое общение в коллективе

1. Социально-психологический климат в коллективе.
2. Виды коммуникаций в организации.
3. Взаимоотношения между руководителем и подчиненными.
4. Понятия лидерства и руководства. Роль руководителя в становлении коллектива.
5. Конфликты в коллективе и пути их разрешения.

6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
7. Особенности делового общения в коллективе государственного и муниципального органа власти.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие 1. Культура делового разговора

Вопросы для обсуждения:

1. Основные требования к деловому разговору.
2. Речевой этикет.
3. Создание благоприятного психологического климата. Изучение внутреннего состояния собеседника.
4. Постановка вопросов и техника ответов на них.
5. Искусство публичного выступления.
6. Структура публичного выступления.
7. Особенности и варианты вступления к речи.
8. Методы изложения материала в основной части выступления.
9. Задачи и особенности заключения речи.
10. Коммуникационные эффекты в публичном выступлении.
11. Правила ораторского искусства.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Структура публичного выступления

Части публичного выступления	Задачи частей выступления	Типичные ошибки

Задание 3 (аналитическое). Каждый магистрант готовит свой текст для публичного выступления в любом выбранном жанре и представляет его аудитории. Каждое публичное выступление тщательно анализируется, обсуждается, делаются выводы о достоинствах и недостатках, рекомендации. В завершении всей группой составляется «Памятка начинающему оратору».

Задание 4 (аналитическое). Составьте служебную записку об участившихся случаях опоздания на работу сотрудников органа власти.

Задание 5 (аналитическое). Важной частью коммерческого письма является его заключительная «этикетная» часть. Выберите наиболее удачные, на ваш взгляд, заключительные фразы:

- ✓ Преданный Вам...
- ✓ С наилучшими пожеланиями...
- ✓ Был бы счастлив с Вами сотрудничать и жду Вашего решения...
- ✓ Искренне Ваш...
- ✓ С уважением...
- ✓ Благодарю за сотрудничество...
- ✓ С надеждой и любовью...
- ✓ Мы всегда к Вашим услугам и ждем Ваших заказов...
- ✓ С признательностью и восхищением...

Задание 6 (аналитическое). Вам необходимо представить нового сотрудника коллегам. Составьте краткую речь-представление, где укажите: Ф.И.О., профессиональные навыки (образование, стаж, где и кем работал), место жительства, семейное положение, интересы.

Задание 7 (аналитическое). Перед вами несколько примеров начала речи. Укажите удачные и неудачные примеры.

- ✓ Я рад счастливой возможности выступить перед вами...
- ✓ Пожалуй начнем...
- ✓ Кто спешит, может уйти сразу, я здесь надолго...
- ✓ Дамы и господа! Многие факты, изложенные мною, поразят вас...
- ✓ Хорошие, славные мои...
- ✓ Господа, я вас поздравляю с этой встречей...

Приведите 3 своих примера начала выступления.

Задание 8 (аналитическое). Вставьте слова, которые будут усиливать выражение. Подберите не менее трех синонимов, кроме слова «очень».

- ✓ Этот человек Вас ... уважает (чрезвычайно, глубоко, весьма, особо).
- ✓ Я вам ... сочувствую (искренне, глубоко, сердечно, от всего сердца).
- ✓ Такие ошибки ... недопустимы (совсем, совершенно, категорически, абсолютно).
- ✓ Будьте ... внимательны при выполнении этого задания. (чрезвычайно, крайне, особенно, достаточно, предельно).

Задание 9 (аналитическое). Составьте письмо принимающей стороне с выражением благодарности за оказанное гостеприимство.

Задание 10 (аналитическое). Составьте письмо-отказ на просьбу оказать гостеприимство в отношении другого лица.

Практическое занятие 2. Технология командной работы

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «команда». Типы команд.
2. Системный подход к развитию командных эффектов.
3. Преимущества командного подхода к деятельности органа власти.
4. Принципы и стадии развития команды.
5. Факторы окружения команды. Внутренние условия эффективности команды.
6. Феномен группового мышления.
7. Комплектование команды. Ролевая структура команды.
8. Типологический подход Майерс-Бриггс.
9. Классический подход к распределению ролей между участниками команды Р.М. Белбина.
10. Стратегии управления командами по реализации трех основ командной работы: целеустремленность, сплоченность, ответственность.
11. Руководство командой. Организация и координация работы в команде.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2. Работа в группах по 4–5 человек. Каждая группа должна придумать и представить метафору своей команды.

Общее обсуждение: Как Вы ощущаете себя в настоящий момент? Ваше видение группы в настоящий момент. Являлись ли вы командой? Какие признаки группы можете назвать, которые проявились? Какие признаки команды?

Вывод каждой группы по результатам обсуждения: «Мы-группа», «Мы-команда».

Задание 3. По результатам выполнения первого задания каждая группа составляет и презентует сводную аналитическую таблицу: различия между группой и командой.

Группа и команда

Рабочая группа	Критерий	Команда

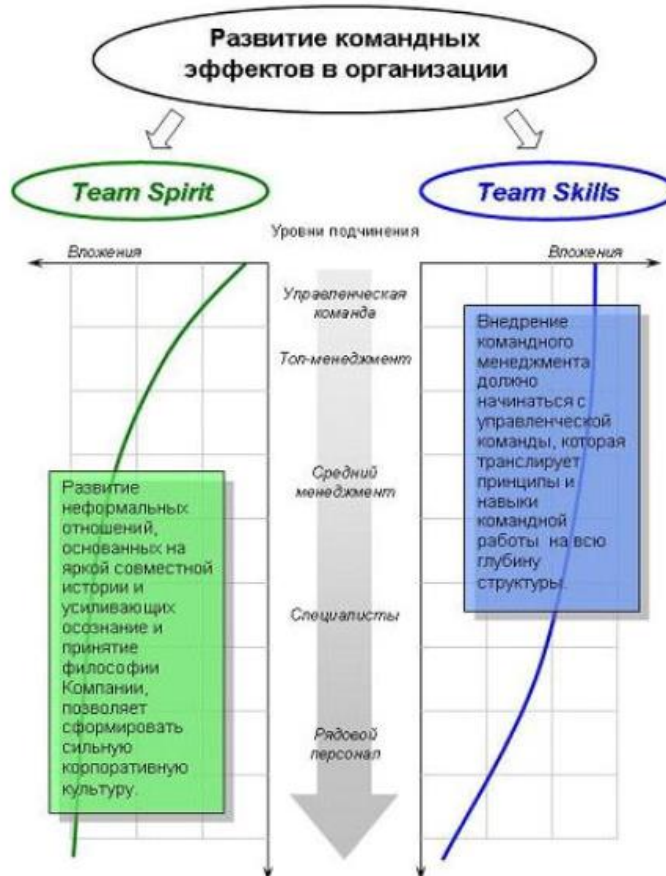
Общее обсуждение. Обратная связь. Вывод об особенностях команды и определение понятия «команда».

Задание 4. Заполните таблицу.

Стадии развития команды

Стадия развития команды	Характерные черты
1.Формирование (forming)	
2. Бурление (storming)	
3.Нормирование (norming)	
4.Функционирование (performing)	
5.Заккрытие (finishing)	

Задание 5 (аналитическое). Объясните схему «Развитие командных эффектов в организации», проиллюстрируйте ее конкретным примером из сферы деловых коммуникаций органов власти.



Задание 6. Заполните таблицу.

Иллюстрация феномена группового мышления

Признаки деформации группового мышления	Характерные черты	Пример проявления

Практическое занятие 3. Формирование имиджа делового человека

Вопросы для обсуждения:

1. Имидж делового человека: структура, принципы и этапы имиджирования.
2. Характерные черты имиджа.
3. Виды персонального имиджа.
4. Структурные элементы имиджа делового человека.
5. Принципы и функции имиджирования.
6. Процесс формирования персонального имиджа.
7. «Я-концепция» как основа формирования имиджа.
8. Самооценка и ее виды.
9. Этапы работы над формированием «Я-концепции».
10. Механизм формирования персонального бренда.
11. Соотнесение понятий «я-концепция», «имидж», «репутация», «бренд» делового человека.
12. Составляющие персонального бренд-кода.
13. Этапы формирования бренда успешного руководителя.
14. Бренд Я–государственный гражданский / муниципальный служащий.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2. Проведите диагностику собственного персонального имиджа в соответствии с представленными в таблице компонентами.

Диагностика персонального имиджа

<i>Компоненты имиджа</i>	<i>«Низкая» степень удовлетворён- ности</i>	<i>«Средняя» степень удовлетворён- ности</i>	<i>«Высокая» степень удовлетворён- ности</i>
Данные голоса			
Коммуникабельность (письменная и устная)			
Самопрезентация			
Нормы общегражданского этикета (изысканные манеры)			
Искусство визуального контакта			
Осанка			
Физические данные			
Ухоженность (волосы, кожа, руки и т.д.)			
Умение одеваться (индивидуальный стиль)			
Причёска			
Цветовой тип внешности			
Обувь			
Ароматические средства			
Аксессуары			

Разработайте оценочный лист для диагностики персонального имиджа (используя компоненты имиджа, приведенные в тесте и дополнив их собственными, в первую

очередь теми, которые связаны с личностными психологическими, нравственными характеристиками).

Задание 3. Упражнение «Мое самовосприятие» (по Р. Бернсу). Цель этого задания – проанализировать свой психологический портрет, определить, что Вы о себе знаете и как к себе относитесь. Взгляните на схему. Какие из приведенных характеристик Вы можете отнести к себе? Отметьте, какие из них, на Ваш взгляд, наиболее устойчивы для Вас? Теперь распределите выделенные характеристики по трем столбцам, выражающим Ваше отношение к собственным качествам. Определите Ваше самовосприятие.

Мое самовосприятие

<i>Характеристика</i>	<i>Меня это радует</i>	<i>Мне это безразлично</i>	<i>Мне это неприятно</i>
Я счастливый У меня ничего не ладится Я тугодум Я неуклюжий Я зануда Я неудачник Я добросовестный Я обманщик Я интроверт Я фантазер Я оптимист Я человек надежный Я раздражительный Я хороший друг Я подвержен настроению Я общителен Я религиозный Я умный Я слабый Я опрометчивый <i>Дополните характеристики</i>			

Задание 4 (аналитическое, творческое). Подготовьте презентацию собственного персонального бренда «Я–государственный гражданский / муниципальный служащий» в соответствии с основными составляющими бренд-кода (по методике Томаса Гэда):

- 1) Полезность. Что делает меня полезным для других?
- 2) Позиционирование. Что отличает меня от других, делает более компетентным и талантливым, чем другие?
- 3) Мой стиль. Что характеризует мой стиль, имидж, поведение, голос и т. д.? Какое впечатление я произвожу на окружающих?
- 4) Миссия. В чем состоит моя роль в обществе, мое дело или мое страстное желание?
- 5) Предвидение. Кем я буду через 5 лет, через 10 лет? Каковы перспективы моего личного роста?
- 6) Ценности. В чем состоят мои жизненные правила и что делает меня достойным доверия?
- 7) Стоимость. Какова моя стоимость как специалиста, руководителя?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Темы	Часы самостоятельной работы	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Основы деловых коммуникаций	9	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблицы «Психологическая характеристика поз и жестов делового общения» Разбор кейсов Выполнение аналитических заданий
Тема 2. Культура делового разговора	10	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблицы «Структура публичного выступления» Выполнение аналитических заданий
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	9	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблицы «Коммуникативные барьеры в деловой беседе» Подготовка к проведению деловой игры «Деловая беседа» Выполнение аналитических заданий
Тема 4. Деловое общение в коллективе	9	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблицы «Способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания» Разбор кейсов Выполнение аналитических заданий
Тема 5. Технология командной работы	9	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблиц «Группа и команда», «Стадии развития команды», «Иллюстрация феномена группового мышления» Выполнение аналитических заданий
Тема 6. Формирование имиджа делового человека	10	Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Составление глоссария Заполнение таблиц «Диагностика персонального имиджа», «Мое самовосприятие» Выполнение аналитических заданий
ИТОГО	56	

Самостоятельная работа

Практическое занятие. Основы деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет, объект, методы, функции деловой коммуникации.
2. Понятие и признаки деловой коммуникации.
3. Структура коммуникации.
4. Психологические механизмы восприятия.
5. Деловая коммуникация как партнерское взаимодействие.
6. Модель коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры.
8. Условия успешной коммуникации.
9. Основные этапы деловой коммуникации.
10. Этикет делового взаимодействия.
11. Особенности служебного этикета и этики государственной и муниципальной службы.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2 (аналитическое). Представьте себе, что вы сидите в кабинете руководителя среднего ранга, которому часто звонят по телефону. Стиль разговора все время меняется: если статус абонента выше его – один тон, если ниже – другой. К какому типу общения такой стиль относится. Прокомментируйте ответ.

Задание 3. Решите кейсы.

Кейс 1: Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как Вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.
2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
4. Попытаетесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

Кейс 2: В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

1. Установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других.
2. Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии.
3. Выбрать наиболее авторитетных членов коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.
4. Изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Кейс 3: Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет

подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

2. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Кейс 4: Вы – руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как Вы ответите на звонок?

1. «Действуйте согласно инструкции. Прочитайте ее, она лежит у меня на столе и сделайте все, что требуется».

2. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

3. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

4. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, вызовите врача».

Кейс 5: Вы – начальник цеха (отдела). После реорганизации вам необходимо срочно перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию. По какому пути Вы пойдете?

1. Возьмитесь за дело сами, изучите все списки и личные дела работников цеха (отдела), предложите свой проект на собрании коллектива.

2. Предложите решать этот вопрос службе управления персоналом – ведь это их работа.

3. Во избежание конфликтов предложите высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создадите комиссию по комплектованию новых бригад (бюро).

4. Сначала определите, кто будет возглавлять новые бригады (бюро) и участки, затем поручите этим людям подать свои предложения по составу бригад (бюро).

Задание 4. Подготовьте презентации по различным аспектам невербальных средств общения (кинесика, пара- и экстралингвистика, такесика, проксемика, угол ориентации, дистанция).

Задание 5. Заполните таблицу.

Психологическая характеристика поз и жестов делового общения

Поза, жест	Психологическая характеристика
<i>Образец</i> Наклон головы вбок	Заинтересованность в информации, повышение интенсивности слушания

Практическое занятие. Формы деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы.

2. Техники проведения деловой беседы.

3. Деловое совещание. Этапы делового совещания.

4. Приемы, используемые для управления ходом совещания.

5. Спор, дискуссия, полемика, дебаты.

6. Деловые переговоры. Структура переговорного процесса.
7. Стратегии ведения переговоров.
8. Позиционный торг, его особенности.
9. Ведение переговоров. Достижение соглашения.
10. Виды аргументов и методы аргументации.
11. Основные коммуникативные тактики убеждения.
12. Правила эффективной аргументации.
13. Проблема использования манипулятивных приемов в общении и пути ее решения.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2. Заполните таблицу на основе теоретической информации и собственного опыта деловой коммуникации.

Коммуникативные барьеры в деловой беседе

Коммуникативный барьер в деловой беседе	Пути преодоления барьера	Типичная деловая ситуация

Задание 3 (аналитическое). При столкновении различных взглядов во время делового взаимодействия важно избегать резких возражений. Замените слова и выражения, передающие резкое мнение, на более нейтральное.

1. Только так и не иначе...
2. Несомненно, конечно...
3. Я вам это докажу...
4. Да все это ерунда...
5. Я досконально изучил эту тему...

Задание 4. Деловая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы.

Цель: отработать умение вступать в контакт, задавать вопросы, вести разговор, стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т.п.

Инструкция: группа делится на команды по 3-4 человека. Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему. Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают ситуацию). Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему. По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

Примерная тематика деловых бесед

1. Разговор с посетителем о недовольстве полученной государственной /муниципальной услугой.
2. Разговор с посетителем: отказ в предоставлении государственной /муниципальной услуги и др.

Практическое занятие. Деловое общение в коллективе

Вопросы для обсуждения:

1. Коллектив как социальная группа.
2. Социально-психологический климат в коллективе.
3. Виды коммуникаций в организации.
4. Коммуникация «по-вертикали». Взаимоотношения между руководителем и подчиненными.
5. Понятия лидерства и руководства. Роль руководителя в становлении коллектива.
6. Стилль и социально-психологические проблемы руководства.
7. Конфликты в коллективе и пути их разрешения.
8. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
9. Этапы разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
11. Особенности делового общения в коллективе государственного и муниципального органа власти.

Доклады

Задания:

Задание 1. Подготовьте глоссарий по теме.

Задание 2. При деловом взаимодействии следует исходить из того, что зачастую приходится иметь дело с одними и теми же характерными типами участников обсуждения. На основе анализа материалов книги Зайверат Л. Ваше время – в ваших руках, заполните таблицу, предложив способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания.

Способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания

1. Спорщик.	Пример: Сохранять невозмутимость. Предоставить группе опровергать его утверждения.
2. Позитивист	
3. Всезнайка	
4. Словоохотливый	
5. Застенчивый	
6. Негативист	
7. Не проявляющий интереса	
8. «Крупная шишка»	
9. Расспрашивающий	

Задание 3. Согласно подходу Томаса существует 5 вариантов поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, уклонение, компромисс, сотрудничество. Предложите варианты разрешения представленных ниже ситуаций, исходя из данного подхода.

Деловые ситуации:

- ✓ Вам неинтересен разговор с коллегой. Как выйти из разговора?
- ✓ Ваш коллега хочет навязать Вам часть своей работы, оперируя большой занятостью.
- ✓ Вы заняты серьёзным делом, а Ваш коллега постоянно отвлекает Вас неуместными в данный момент расспросами.
- ✓ Вы стараетесь сделать важный отчёт, а Ваши коллеги ведут громкий оживлённый разговор, мешая вам сосредоточиться.
- ✓ После работы Вас ждут в Драматическом театре. Зайти домой и переодеться Вы не успеете, поэтому принимаете решение – пойти на работу так, как потом пойдёте в театр. Придя на работу Ваши коллеги делают Вам замечание по поводу внешнего вида, говоря что Вы выглядите неподобающим для дресс-кода учреждения образом.

✓ Коллега просит Вас одолжить ему некоторую сумму денег до заработной платы, но Вы слышаны о том, что он не отдаёт суммы вовремя, поэтому с ним теперь никто не хочет связываться.

✓ Вы купили новый дорогой костюм и пришли в нем на работу. Ваш коллега случайно пролил на Вас чашку кофе.

Вопросы для самоконтроля при подготовке к зачету

1. Предмет, методы и функции деловых коммуникаций.
2. Понятие, признаки и виды деловых коммуникаций (по содержательной направленности).
3. Структура деловых коммуникаций: цели, средства, формы общения.
4. Характеристика средств деловых коммуникаций.
5. Особенности делового общения на государственной и муниципальной службе.
6. Служебный этикет и этика на государственной и муниципальной службе (административная этика).
7. Персональный имидж: понятие, характерные черты, виды.
8. Структура и функции персонального имиджа.
9. Этапы работы над персональным имиджем.
10. Формирование Я-концепции.
11. Механизм формирования персонального бренда.
12. Составляющие персонального бренд-кода. Бренд «Я – государственный гражданский / муниципальный служащий».
13. Этапы деловых коммуникаций: общая характеристика.
14. Правила первого этапа деловых коммуникаций (вступление в контакт).
15. Правила приветствия в деловых коммуникациях.
16. Этикетные формулы деловых коммуникаций. Искусство комплимента.
17. Требования к деловому стилю одежды.
18. Общие правила делового этикета.
19. Техники слушания.
20. Триада риторики. Цели речи и основные законы риторики.
21. Основные требования к деловому разговору.
22. Коммуникационные эффекты оратора.
23. Этапы подготовки публичной речи.
24. Структура публичного выступления.
25. Особенности и коммуникативные тактики информирующей речи.
26. Приемы поддержания внимания аудитории.
27. Особенности и структура аргументирующей речи.
28. Тезис и аргумент: понятие и общие требования.
29. Виды аргументов и способы их расположения в речи.
30. Коммуникативные тактики убеждения и основные методы аргументации.
31. Спекулятивные методы аргументации («уловки»).
32. Основные правила аргументации.
33. Виды манипуляции и их блокировка.
34. Модель деловой коммуникации.
35. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
36. Этикет телефонного общения.
37. Деловая беседа: этапы, условия эффективности.
38. Деловое совещание: этапы, условия эффективности.
39. Деловые переговоры: этапы, условия эффективности.
40. Понятие «команда». Типы команд.
41. Системный подход к развитию командных эффектов.
42. Преимущества командного подхода к деятельности органа власти.

43. Принципы и стадии развития команды.
 44. Факторы окружения команды. Внутренние условия эффективности команды.
 45. Феномен группового мышления.
 46. Комплектование команды. Ролевая структура команды.
 47. Типологический подход Майерс-Бриггс.
 48. Классический подход к распределению ролей между участниками команды
- Р.М. Белбина.
49. Стратегии управления командами по реализации трех основ командной работы: целеустремленность, сплоченность, ответственность.
 50. Руководство командой. Организация и координация работы в команде.

Тематика докладов

1. Теория и практика переговорного процесса госслужащий – гражданин
2. Особенности организации приема граждан государственного/муниципального органа.
3. Этикетные требования к деловым письмам.
4. Учет индивидуальных особенностей партнеров.
5. Профилактика стресса в профессиональной деятельности государственного служащего.
6. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
7. Правила подачи и восприятия критики в отношениях руководитель–подчиненный.
8. Дресс-код на государственной/муниципальной службе.
9. Приемы, используемые для управления ходом совещания.
10. Проблема использования манипулятивных приемов в общении и пути ее решения.
11. Деловая переписка по Интернету. Культура электронной коммуникации.
12. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
13. Особенности вертикали делового общения на госслужбе.

6. Фонд оценочных средств

Компетенция	Этапы формирования (семестр)	Дисциплины, практики, НИР, ГИА	Критерии	Показатели (по уровням)
<p>ОК-5 «Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности»</p>	4	<p>Б1.В.ДВ.5.2 Кадровая политика органов власти системы экономической безопасности</p>	Знаниевый	<p>«Зачтено» <i>Знает</i> базовые понятия и теоретические основы кадровой политики в органах власти; содержание кадровой политики и кадровых технологий в органах власти; основы их разработки и реализации с учетом специфики органов власти системы экономической безопасности.</p> <p>«Не зачтено» <i>Не знает</i> базовые понятия и теоретические основы кадровой политики в органах власти; содержание кадровой политики и кадровых технологий в органах власти; основы их разработки и реализации с учетом специфики органов власти системы экономической безопасности.</p>
			Деятельностный	<p>«Зачтено» <i>Умеет</i> работать в коллективе, применяя кадровые принципы и технологии, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.</p> <p><i>Владеет</i> навыками работы в коллективе на основе применения эффективных кадровых технологий, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>«Не зачтено» <i>Не умеет</i> работать в коллективе, применяя кадровые принципы и технологии, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.</p> <p><i>Не владеет</i> навыками работы в коллективе на основе применения эффективных кадровых технологий, толерантно воспринимая</p>

				социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности
ПК-6 способностью осуществлять бухгалтерский, финансовый, оперативный, управленческий и статистические учеты хозяйствующих субъектов и применять методики и стандарты ведения бухгалтерского, налогового, бюджетного учетов, формирования и предоставления бухгалтерской, налоговой, бюджетной отчетности (ПК-6).	4	Б1.В.ДВ.6.2 Кадровая политика органов власти системы экономической безопасности	Знаниевый	<p>«Зачтено» <i>Знает</i> исходные данные по кадровому составу, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.</p> <p>«Не зачтено» <i>Не знает</i> исходные данные по кадровому составу, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов</p>
			Деятельностный	<p>«Зачтено» <i>Умеет</i> проводить диагностику существующей кадровой политики органа власти, разрабатывать соответствующие кадровые технологии; умеет подготавливать исходные кадровые данные, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.</p> <p><i>Владеет</i> способностью подготавливать исходные данные по вопросам кадровой политики, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.</p> <p>«Не зачтено» <i>Не умеет</i> проводить диагностику существующей кадровой политики органа власти, разрабатывать соответствующие кадровые технологии; умеет подготавливать исходные кадровые данные, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.</p> <p><i>Не владеет</i> способностью подготавливать исходные данные по вопросам кадровой политики, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.</p>

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ПРИМЕРЫ)

I. Требования к составлению глоссария и критерии его оценки

Данный вид самостоятельной работы студента выражается в подборе и систематизации терминов, встречающихся при изучении темы. Оформляется письменно (или в печатном варианте), включает название и значение понятий в алфавитном порядке.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные понятия;
- подобрать к ним и записать основные термины и их определения;
- критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений);
- оформить работу и представить в установленный срок.

Критерии и показатели оценки:

- полнота выполнения задания (основные термины по каждому вопросу темы);
- ссылка на источник и автора определения;
- правильность трактовки понятий.

«Зачтено» – 75–100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

II. Требования к подготовке докладов и критерии их оценки

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки или выбора темы. Само выступление должно состоять из трех частей: вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%). После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- озвучить в установленный срок.

Критерии и показатели оценки:

- полнота раскрытия темы;
- структурированность;
- свободное владение материалом;
- соблюдение требований к оформлению и объёму сообщения.

«Зачтено» – от 75 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

Особенности подготовки доклада в форме презентаций

Создание материалов-презентаций – это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Не рекомендуется:

- перегружать слайд текстовой информацией;
- использовать блоки сплошного текста;
- использовать переносы слов;
- текст слайда не должен повторять текст, который выступающий произносит вслух (зрители прочитают его быстрее, чем расскажет выступающий, и потеряют интерес к его словам).

Рекомендуется:

- сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста: короткие тезисы, даты, имена, термины — главные моменты опорного конспекта;
- использование коротких слов и предложений, минимум предлогов, наречий, прилагательных;
- использование табличного (матричного) формата предъявления материала, который позволяет представить материал в компактной форме и наглядно показать связи между различными понятиями;
- тщательное выравнивание текста, буквиц, маркеров списков;
- каждому положению, идее должен быть отведен отдельный абзац текста;
- идеально, если на слайде только заголовок, изображение (фотография, рисунок, диаграмма, схема, таблица и т.п.) и подпись к ней.

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

«Зачтено» – от 75 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

III. Требования к составлению таблиц и критерии их оценки

Это вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы.

Формирование структуры таблицы отражает склонность студента к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. Таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания. Задание носит обязательный характер, а его качество оценивается по качеству знаний в процессе контроля. Оформляется письменно.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы, элементы схемы;
- пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- грамотные и адекватные примеры, иллюстрирующие основной материал (при необходимости);
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

Таблицы по курсу, обязательные для выполнения

Тема 1. Основы деловых коммуникаций	<i>Заполнение таблицы «Психологическая характеристика поз и жестов делового общения»</i>
Тема 2. Культура делового разговора	<i>Заполнение таблицы «Структура публичного выступления»</i>
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	<i>Заполнение таблицы «Коммуникативные барьеры в деловой беседе»</i>
Тема 4. Деловое общение в коллективе	<i>Заполнение таблицы «Способы нейтрализации деструктивных ролей участников совещания»</i>
Тема 5. Технология командной работы	<i>Заполнение таблиц «Группа и команда», «Стадии развития команды», «Иллюстрация феномена группового мышления»</i>
Тема 6. Формирование имиджа делового человека	<i>Заполнение таблиц «Диагностика персонального имиджа», «Мое самовосприятие»</i>

«Зачтено» – от 75 до 100% правильно выполненного задания;

«Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

IV. Требования к проведению дискуссионного обсуждения в процессе устного рассмотрения вопросов темы, выполнению аналитических и творческих заданий, кейсов и деловых игр

Это виды самостоятельной работы студента по аналитической обработке информации, принятию самостоятельных решений, инициированию творческих идей, их оформлению в творческие продукты. При выполнении данных заданий, в первую очередь, учитывается логика студента, степень его аргументации, творческий подход, в силу того, что *данные задания, как правило, не предполагают единственно верных ответов.*

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
- четкость и логичность изложения;
- свободное владение информацией;
- наличие аргументации;
- оригинальность, новизна идеи (для творческих работ);
- знание альтернативных подходов к проблемному вопросу;
- оперирование практической информацией (умение приводить примеры);
- умение делать логические умозаключения и выводы;
- степень активности, инициативности студента;
- проявление коммуникативных навыков, в том числе, навыков группового взаимодействия;
- культура поведения (уважение, такт, толерантность и т.п.), соблюдение требований коммуникации в межкультурной среде, умение работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- соответствие оформления требованиям;

- работа сдана в срок.
- «Зачтено» – от 75 до 100% правильно выполненного задания;
- «Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

Аналитические задания (примеры)

Задание (аналитическое). Каждый магистрант готовит свой текст для публичного выступления в любом выбранном жанре и представляет его аудитории. Каждое публичное выступление тщательно анализируется, обсуждается, делаются выводы о достоинствах и недостатках, рекомендации. В завершении всей группой составляется «Памятка начинающему оратору».

Задание (аналитическое). Составьте служебную записку об участившихся случаях опоздания на работу сотрудников органа власти.

Задание (аналитическое). Вам необходимо представить нового сотрудника коллегам. Составьте краткую речь-представление, где укажите: Ф.И.О., профессиональные навыки (образование, стаж, где и кем работал), место жительства, семейное положение, интересы.

Задание (аналитическое). Составьте письмо принимающей стороне с выражением благодарности за оказанное гостеприимство.

Задание (аналитическое). Составьте письмо-отказ на просьбу оказать гостеприимство в отношении другого лица.

Кейсы (примеры)

Согласно подходу Томаса существует 5 вариантов поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, уклонение, компромисс, сотрудничество. Предложите варианты разрешения представленных ниже ситуаций, исходя из данного подхода.

Деловые ситуации:

- ✓ Вам неинтересен разговор с коллегой. Как выйти из разговора?
- ✓ Ваш коллега хочет навязать Вам часть своей работы, оперируя большой занятостью.
- ✓ Вы заняты серьёзным делом, а Ваш коллега постоянно отвлекает Вас неуместными в данный момент расспросами.
- ✓ Вы стараетесь сделать важный отчёт, а Ваши коллеги ведут громкий оживлённый разговор, мешая вам сосредоточиться.
- ✓ После работы Вас ждут в Драматическом театре. Зайти домой и переодеться Вы не успеете, поэтому принимаете решение – пойти на работу так, как потом пойдёте в театр. Придя на работу Ваши коллеги делают Вам замечание по поводу внешнего вида, говоря что Вы выглядите неподобающим для дресс-кода учреждения образом.
- ✓ Коллега просит Вас одолжить ему некоторую сумму денег до заработной платы, но Вы слышаны о том, что он не отдаёт суммы вовремя, поэтому с ним теперь никто не хочет связываться.
- ✓ Вы купили новый дорогой костюм и пришли в нем на работу. Ваш коллега случайно пролил на Вас чашку кофе.

Деловая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы

Цель: отработать умение вступать в контакт, задавать вопросы, вести разговор, стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т.п.

Инструкция: группа делится на команды по 3-4 человека. Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему. Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают ситуацию). Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну

тему. По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

Примерная тематика деловых бесед

1. Разговор с посетителем о недовольстве полученной государственной /муниципальной услугой.
2. Разговор с посетителем: отказ в предоставлении государственной /муниципальной услуги и др.

V. Требования к подготовке самопрезентации и критерии ее оценки

Подготовьте презентацию собственного персонального бренда в соответствии с основными составляющими бренд-кода (по методике Томаса Гэда):

- 1) Полезность. Что делает меня полезным для других?
- 2) Позиционирование. Что отличает меня от других, делает более компетентным и талантливым, чем другие?
- 3) Мой стиль. Что характеризует мой стиль, имидж, поведение, голос и т. д.? Какое впечатление я произвожу на окружающих?
- 4) Миссия. В чем состоит моя роль в обществе, мое дело или мое страстное желание?
- 5) Предвидение. Кем я буду через 5 лет, через 10 лет? Каковы перспективы моего личного роста?
- 6) Ценности. В чем состоят мои жизненные правила и что делает меня достойным доверия?
- 7) Стоимость. Какова моя стоимость как специалиста, руководителя?

Критерии и показатели оценки:

- соответствие содержания теме;
 - четкость и логичность изложения;
 - свободное владение информацией;
 - наличие аргументации;
 - оригинальность, новизна идеи;
 - умение делать логические умозаключения и выводы;
 - соответствие оформления требованиям; работа сдана в срок.
- «Зачтено» – от 75 до 100% правильно выполненного задания;
«Не зачтено» – менее 75% правильно выполненного задания.

Порядок формирования оценки по дисциплине

Оценка знаний и полученных навыков определяется путем обобщения результатов выполнения заданий, предусмотренных данной программой.

Оценка «зачтено» по дисциплине выставляется в том случае, если студентом получены оценки «зачтено» по всем видам работ.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст :

Дополнительная

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349>
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>
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>
4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>

Нормативно-правовые акты

1. Международный кодекс поведения государственных должностных лиц (приложение к Резолюции 51/59 Генеральной Ассамблеи ООН от 12 декабря 1996 г. «Борьба с коррупцией»)
2. Модельный кодекс поведения для государственных служащих (приложение к Рекомендации Комитета министров Совета Европы от 11 мая 2000 г. N R (2000) 10 «О кодексах поведения для государственных служащих»)
3. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».
5. Указ Президента РФ от 12 августа 2002 года № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».
6. Указ Президента РФ от 1 июля 2010 года № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» (вместе с «Положением о комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов»).
7. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
8. Указ Президента РФ от 1 апреля 2015 года № 147 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2015 – 2016 годы».
9. Закон Смоленской области от 3 мая 2005 года № 29-з «О государственных должностях Смоленской области и о государственной гражданской службе Смоленской области».
10. Закон Смоленской области от 28 мая 2009 года № 34-з «О противодействии коррупции в Смоленской области».
11. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета

при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- ✓ ЭБС Издательства Юрайт. URL: <https://www.biblio-online.ru>.
- ✓ Образовательный портал. URL: <http://www.edu.ru>.
- ✓ Научная электронная библиотека. URL: <http://www.eLIBRARY.ru>.
- ✓ Административно-управленческий портал. URL: <http://www.aup.ru/management>.
- ✓ Психологические тесты он-лайн. URL: <http://psyline.retter.ru/tests.php>.
- ✓ <http://www.i-u.ru/> – Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека
- ✓ <http://www.management.com.ua/> - Интернет портал для управленцев
- ✓ <http://www.ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент
- ✓ <http://www.zipsites.ru> - Библиотека экономической и управленческой литературы.
- ✓ Официальный сайт журнала «Среднерусский вестник общественных наук». URL: <http://orel.ranepa.ru/nauka/srednerusskiy-vestnik-obshchestvennykh-nauk/>.
- ✓ Официальный сайт журнала «Вопросы государственного и муниципального управления» URL: <https://vgmu.hse.ru>.
- ✓ Официальный сайт журнала «Государственное управление. Электронный вестник» URL: <http://e-journal.spa.msu.ru>.
- ✓ Официальный сайт Федерального портала государственной службы и управленческих кадров. URL: <http://gosslužhba.gov.ru>.
- ✓ Официальный сайт журнала «Управленческое консультирование» URL: <https://szi.ru.nauka.ru/smi/smi-instituta/zhurnal-upravlencheskoe-konsultirovanie>.
- ✓ Официальный сайт журнала «Вестник управления» URL: <http://vestnik.uapa.ru>.
- ✓ Официальный сайт журнала «Государственная служба» URL: <http://pa-journal.ranepa.ru>.
- ✓ ГРАМОТА.РУ – справочно-информационный интернет-портал «Русский язык». URL: <http://www.gramota.ru>
- ✓ Гандапас Р. Подготовка и ведение тренинга. Серия видеокурсов. Фильм 1. URL: www.radislavgandapas.com
- ✓ Гандапас Р. Формула мотивации. Видеокурс. URL: www.radislavgandapas.com
- ✓ Научная библиотека МГУ им. М. В. Ломоносова. URL: <http://www.lib.msu.ru/>.
- ✓ Политическая риторика в современной России. URL: <http://www.polit.ru/analytics/2004/09/22/ritor.html>.
- ✓ Психологические тесты он-лайн. URL: <http://psyline.retter.ru/tests.php>.
- ✓ Психологический портал. URL: <http://psychology.biznet.ru/test.php>.
- ✓ Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru/>
- ✓ Российская национальная библиотека. URL: <http://www.nlr.ru:8101/>
- ✓ Сайт Ассоциации лингвистов-экспертов и преподавателей «Лексис». URL: <http://www.lexis-asu.narod.ru>.
- ✓ Электронная гуманитарная библиотека. URL: <http://www.gumfak.ru/>

8. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания при подготовке вопросов для обсуждения

Вопросы для обсуждения являются обязательным этапом при подготовке к практическому занятию. На занятии представляются в форме устного ответа. При подготовке следует использовать лекционный материал, учебную литературу, информационные технологии. Для более глубокого постижения курса и более основательной подготовки рекомендуется познакомиться с дополнительной литературой. Готовясь к занятию, к устному ответу студент должен:

- ознакомиться с общим планом вопросов для обсуждения;
- внимательно прочесть свой конспект лекции по изучаемой теме;
- с незнакомыми, новыми, сложными терминами и понятиями следует ознакомиться, обращаясь к учебной литературе, словарям, энциклопедии либо используя информационные ресурсы;
- выделить в рассматриваемой теме самое главное и сосредоточить на этом основное внимание при подготовке;
- ознакомиться с нормативными правовыми актами, либо документами регламентирующими изучаемый вопрос (например с Национальной программой «Цифровая экономика России»);
- законспектировать рекомендуемую литературу,
- внимательно осмыслить фактический материал и сделать выводы;
- отразить связь выступления с предшествующей темой или вопросом.

Устный ответ на каждый вопрос из плана занятия должен быть доказательным и аргументированным, студенту нужно уметь отстаивать свою точку зрения, использовать документы, монографическую, учебную и справочную литературу. Выступление выстраивать в соответствии с логикой материала, аргументированно, правильно и содержательно использовать понятия и термины, грамотно и полно отвечать на заданные вопросы, суметь сделать выводы и показать значимость данной проблемы для изучаемого курса.

Активно участвуя в обсуждении проблем на практических занятиях, студенты учатся последовательно мыслить, логически рассуждать, внимательно слушать своих товарищей, принимать участие в спорах и дискуссиях.

Методические указания по выполнению компьютерной презентации

Презентация – удобный и современный способ демонстрации учебного материала, с использованием мультимедийных технологий. Она позволяет на новом более качественном уровне подготовить индивидуальные проекты, выполнить аналитические задания, доклады, демонстрации выполненного группового проекта и т.д.

С помощью презентации можно легко реализовать коммуникативную задачу обучения, провести практическое занятие или лекцию. Приложение MS PowerPoint 2007-10 позволяет создавать презентации, определять способы вывода их на экран и поддерживает многие другие операции над слайдами, которые могут содержать не только текстовые, графические или табличные сведения, но и звуковые и видео фрагменты (т.е. быть мультимедийными).

Презентация состоит из множества слайдов (страниц), которые хранятся в одном файле. Презентации можно представлять в электронном виде, распечатывать в виде раздаточного материала (копии всех слайдов) или прикрепить через Интернет на странице изучаемого курса в системе дистанционного обучения Moodle.

Каждый слайд презентации обладает свойствами, которые влияют на его отображение во время демонстрации: размер слайда, разметка слайда (расположение заголовков, текста и объектов на слайде), шаблон оформления (дизайн слайда), эффект перехода от слайда к слайду. На каждом слайде можно разместить разные объекты

Создание презентации состоит из трех этапов:

1. планирование:

Планирование презентации - это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение темы выбранной для подготовки в виде презентации, сбор и подготовка необходимой информации, формирование структуры и логики подачи материала.

2. разработка

Разработка презентации включает в себя графическую и информационную составляющие.

В графической составляющей необходимо:

- определиться с графическим материалом;
- фоном при этом текст на этом фоне должен быть хорошо читаем;

- эффектами, звуком (при использовании видео материалов);
- выбрать оптимальный размер шрифта;
- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3 цветов и более 3 типов шрифта;
- оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части;
- все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

В информационной составляющей необходимо:

- осуществить поиск и переработку информации по теме;
- выбрать наиболее существенную и важную, определить основные понятия, формулы, числовые данные и т.д.;
- не перегружать слайды текстовой информацией;
- оратор должен хорошо ориентироваться в информации, для чего необходимо изучить учебную литературу, дополнительные источники и т.д.;
- речь должна быть грамотной не монотонной.

3. репетиция презентации.

Репетиция презентации – это проверка и доведение до логического завершения созданного продукта. Вы проверяете – насколько удачно «смонтировали» материал, насколько уместны переходы от слайда к слайду. Репетиция позволяет как бы посмотреть на себя со стороны, определить время на подачу материала и откорректировать данный важный фактор, проверить насколько презентация эффективна, содержательна, информативна, понятна аудитории, достигнута ли намеченная цель.

Данный курс предполагает активное применение мультимедийной формы выполнения заданий и подготовки к практическому занятию.

Например:

Задания для самостоятельной работы в виде презентации

Проанализируйте государственные программы:

- ФЦП "Электронная Россия"

Методические указания по написанию докладов

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации.

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист;

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи подготовки доклада.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного или описанного исследования. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания, страницы.

5.5. Приложение к докладу оформляется на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 3-5 печатных страниц (поля страницы: левое – 35 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм; шрифт Times New Roman кегль 14, межстрочный интервал 1,5; каждая новая структурная часть работы начинается с новой страницы); все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада:

- раскрытие актуальности темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского».

Microsoft Open License в составе:

- Microsoft Windows Professional XP, 7, 8, Server Russian;
- Microsoft Office 2003-2016 Russian.

10. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 2, ауд. 510.

Стандартная учебная мебель (60 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт.

Кафедра для лектора – 1 шт.

Доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Проекционный экран LUMA – 1 шт.

Мультимедиапроектор Acer – 1 шт.

Ноутбук HP 530 – 1 шт.

Колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд. 520 (компьютерная лаборатория с выходом в Интернет)

Компьютерный студенческий стол – 15 шт.

Компьютерный стол для преподавателя – 1 шт.

Интерактивная доска IQBoard

Мультимедиа проектор Optima PX 329 DLP

16 персональных компьютеров с выходом в Интернет

Стандартная учебная мебель (16 учебных посадочных мест).

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023