

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

Лейфа А.В. Лейфа

2 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) образовательной программы – Система государственного и
муниципального управления

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 4

Зачет 4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 108.0 (академ. час), 3.00 (з.е)

Составитель А.В. Плешивцев, доцент, канд. экон. наук

Экономический факультет

Кафедра экономической теории и государственного управления

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.20 № 1016

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономической теории и государственного управления

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Лазарева В.В. Лазарева

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

2 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

2 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Лазарева В.В. Лазарева

2 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

2 мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Дать студентам, будущим бакалаврам в области государственного и муниципального управления, комплекс современных знаний, умений и навыков в сфере деловых коммуникаций, необходимых для профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать глубокие и систематизированные знания об основных видах деловых коммуникаций, их функциях, потенциальных преградах и помехах в деловом общении;
- сформировать умения и навыки по применению на практике знаний об основных формах и каналах деловых коммуникаций;
- выработать способности по осуществлению делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).
- сформировать навыки владения этическими принципами и нормами поведения государственного и муниципального служащего.

2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Курс «Деловые коммуникации в органах власти» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Учебная дисциплина основывается на знаниях, полученных по ранее изученным дисциплинам «Теория и история государственного управления». В дальнейшем знания, полученные в рамках курса «Деловые коммуникации в органах власти» будут необходимы при изучении таких дисциплин, как «Связи с общественностью в органах власти» «Принятие и исполнение государственных решений».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1УК-4 Знать: основы устной и письменной коммуникации на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах); ИД-2УК-4 Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); ИД-3УК-4 Владеть: навыками грамотной письменной и устной речи в деловых коммуникациях; коммуникаций в профессиональной деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

3.2. Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;	ИД-1ОПК-7 Знать: технологии осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации; ИД-2ОПК-7 Уметь: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации; ИД-3ОПК-7 Владеть: навыками анализа и применения на практике технологий в организации взаимодействия между органами власти и гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации;

4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 3.00 зачетных единицы, 108.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Общая характеристика коммуникаций	4	4		6								12	Опрос, проверка конспектов

2	Специфика деловых коммуникаций	4	2		6							12	Опрос, проверка конспектов
3	Коммуникативные технологии и приемы	4	4		8							12	Опрос, проверка конспектов, кейс-задания
4	Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	4	4		8							12	Опрос, проверка конспектов
5	Коммуникационный менеджмент в органах публичной власти	4	2		6							9.8	Опрос, проверка конспектов, кейс-задания
11	Зачет	4							0.2				Опрос, тестирование, кейс-задания
	Итого		16.0		34.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	57.8	

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Общая характеристика коммуникаций	Содержание и структура коммуникативного процесса. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства коммуникации. Коммуникативное поведение индивидов: трансактный анализ. Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации.
2	Специфика деловых коммуникаций	Деловой стиль общения. Деловой этикет и протокол. Имидж делового человека.
3	Коммуникативные технологии и приемы	Аргументация. Активное (эффективное) слушание. Манипуляции и противодействие манипуляциям. Критика и работа с критикой. Приемы ведения спора.
4	Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	Публичное выступление. Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Деловой разговор по телефону. Деловая переписка
5	Коммуникационный менеджмент в органах публичной власти	Коммуникационный менеджмент: общая характеристика. Управление внутриорганизационными коммуникациями. Конфликты в деловом общении. Управление конфликтами и способы их разрешения. PR-деятельность органов публичной власти.

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Общая характеристика коммуникаций	Содержание и структура коммуникативного процесса. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства коммуникации. Коммуникативное поведение индивидов: трансактный анализ. Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации.
Специфика деловых коммуникаций	Деловой стиль общения. Деловой этикет и протокол. Имидж делового человека.
Коммуникативные технологии и приемы	Аргументация. Активное (эффективное) слушание. Манипуляции и противодействие манипуляциям. Критика и работа с критикой. Приемы ведения спора.
Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	Публичное выступление. Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Деловой разговор по телефону. Деловая переписка
Коммуникационный менеджмент в органах публичной власти	Коммуникационный менеджмент: общая характеристика. Управление внутриорганизационными коммуникациями. Конфликты в деловом общении. Управление конфликтами и способы их разрешения. PR-деятельность органов публичной власти.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Общая характеристика коммуникаций	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, докладов по теме практического занятия, выполнение творческих домашних заданий, выполнение тестовых заданий	12
2	Специфика деловых коммуникаций	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, докладов по теме практического занятия, выполнение творческих домашних заданий, выполнение тестовых заданий	12
3	Коммуникативные технологии и приемы	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, докладов по теме практического занятия, выполнение творческих домашних заданий, выполнение тестовых заданий	12
4	Формы деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	Подготовка ответов на вопросы к практическому занятию, докладов по теме практического занятия, выполнение творческих домашних заданий, выполнение тестовых заданий	12
5	Коммуникационный	Подготовка ответов на вопросы к	9.8

менеджмент в органах публичной власти	практическому занятию, докладов по теме практического занятия, выполнение творческих домашних заданий, выполнение тестовых заданий	
---------------------------------------	--	--

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Интегральную модель образовательного процесса по дисциплине формируют технологии методологического уровня: технология поэтапного формирования умственных действий, технология развивающего обучения, элементы технологии критического мышления. На занятиях используются методы активного обучения: проблемные лекции, лекции с разбором конкретных ситуаций, дискуссии, мозговой штурм, решение конкретных ситуаций.

Рекомендуется использование информационных технологий при организации коммуникации со студентами для представления информации, выдачи рекомендаций и консультирования по оперативным вопросам (электронная почта), использование мультимедиа-средств при проведении лекционных и практических занятий.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Содержание и структура коммуникативного процесса.
2. Вербальные средства коммуникации.
3. Невербальные средства коммуникации.
4. Коммуникативное поведение индивидов: трансактный анализ.
5. Коммуникативные барьеры и принципы эффективной коммуникации.
6. Деловой стиль общения.
7. Имидж делового человека.
8. Аргументация.
9. Активное (эффективное) слушание.
10. Манипуляции и противодействие манипуляциям.
11. Критика и работа с критикой.
12. Приемы ведения спора.
13. Публичное выступление.
14. Деловая беседа.
15. Деловое совещание.
16. Деловые переговоры.
17. Деловой разговор по телефону.
18. Деловая переписка.
19. Коммуникационный менеджмент: общая характеристика.
20. Управление внутриорганизационными коммуникациями.
21. Конфликты в деловом общении.
22. Управление конфликтами и способы их разрешения.
23. PR-деятельность органов публичной власти.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

а) литература

1. 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, 2024. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544033>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>
5. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
2	Операционная система специального назначения «Astra Linux Special Edition» РУСБ.10015-01	Лицензионный договор № РБТ-14/1607-01- ВУЗ на предоставление права использования программы для ЭВМ.
3	Программный комплекс «КонсультантПлюс»	Лицензия коммерческая по договору №21 от 29 января 2015 года.
4	Электронно-библиотечная система IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPRbooks - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.
5	Электронная библиотечная система «Юрайт» https://urait.ru/	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых Федеральных государственных стандартов.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	«Консультант Плюс»:	Компьютерная справочная правовая система в России.

	кодексы, законы, указы, постановления правительства РФ	Реализованы все современные возможности для поиска и работы с правовой информацией
2	«Кодекс»: информационно-правовая система	Информационно-правовая система, новости юриспруденции всех органов власти Российской Федерации, консультации ведущих юристов и комментарии компетентных специалистов
3	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Занятия по дисциплине «Деловые коммуникации в органах власти» проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.