

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

_____ Сталькина У. М.

26 мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Перов С. Н.

26 мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального
управления**

название дисциплины

Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Технологии и механизмы государственного и муниципального управления
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	Заочная
Год начала подготовки по программе:	2021
Кафедра	Государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы

Руководитель
образовательной программы

подпись

Карлина А.А.

26 мая 2021 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы
/протокол заседания № 9 от 25 мая 2021 г.

Заведующий кафедрой

подпись

Карлина А.А.

Самара
2021

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4. И.-1. Учитывает общие и специфические характеристики академической и профессиональной коммуникации на русском и иностранном языках при устном и письменном взаимодействии	УК-4. И.-1. 3-1. Знает суть содержания понятия «информационно-коммуникационные технологии», «коммуникативные технология»
		УК-4. И.-1. 3-2. Знает суть понятий «жанр письменной профессиональной и академической коммуникации»
		УК-4. И.-1. У-1. Умеет использовать мультимедийные средства при представлении результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, УК-4. И.-1. У-2. Умеет использовать информационно-коммуникативные технологии в процессе сбора, систематизации, интерпретации и оценивания отечественной и зарубежной академической, профессиональной и исследовательской информации

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
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.И-1. Организует внутренние межведомственные деловые коммуникации в органах власти	ОПК-8.И-1. 3-1. Знает технологии построения внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления
		ОПК-8.И-1.У-1. Умеет организовывать процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления

		ОПК-8.И-1.В-1. Владеет навыками разработки предложений по совершенствованию системы документированной информации, обеспечивающей процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления
--	--	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс, семестр изучения дисциплины (заочная форма обучения)
Б1.О.12	2 курс, 3 семестр

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Объем дисциплины,
в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

Виды учебной работы	Объем, часов/ЗЕТ	Распределение по семестрам (заочная форма обучения)			
		1	2	3	4
Контактная работа, в т.ч.:	12			12	
Лекции (Л)	4			4	
Практические занятия (ПЗ)	4			4	
Лабораторные работы (ЛР)	4			4	
Самостоятельная работа (СР)	92			92	
Контроль - зачет	4			4	
Итого объем дисциплины	108/3			108/3	

Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (заочная форма обучения)			
	Л	ПЗ	ЛР	СР
Введение в дисциплину	-	2	-	20
Организация деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2	-	2	20
Технологии деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2	2	-	32
Управленческая конфликтология	-	-	2	20
Всего	4	4	4	92

Содержание тематических разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
Введение в дисциплину.	Значение, виды, цели, содержание и структура деловых ком-

Наименование раздела	Содержание раздела
	<p>муникаций в органах государственного и муниципального управления. Коммуникационный процесс и коммуникативные каналы. Межличностные, групповые, командные коммуникации в органах государственного и муниципального управления. Постановка задач, делегирование, мотивация сотрудников как основа коммуникации. Обратная связь в коммуникации.</p> <p>Содержание и структура организационного механизма управления коммуникациями.</p> <p>Формирование и развитие организационной структуры управленческой документальной и цифровой коммуникации. Функционирование коммуникационных сетей.</p>
<p>Организация деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления</p>	<p>Квалификационные требования к личности государственного (муниципального) гражданского служащего. Методы оценки социально-коммуникативной компетентности.</p> <p>Элементы системы управления кадрами государственного (муниципального) органа ("единого кадрового цикла"): отбор, мотивация, профессиональное развитие, оценка кадров, профессиональная культура и противодействие коррупции.</p> <p>Этические требования и профессиональные ценности в системе государственной (муниципальной) гражданской службы. Этические нормы служебного поведения. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих.</p> <p>Требования к служебному поведению и требования об урегулировании конфликта интересов в отношении государственных (муниципальных) служащих.</p> <p>Развитие эмоционального интеллекта государственного (муниципального) служащего (EQ) как гибкого навыка (soft skills). Понятие, структура, модели эмоционального интеллекта и подходы к его диагностике.</p> <p>Цифровые компетенции государственного (муниципального) служащего, необходимые для деловой коммуникации в условиях цифровой трансформации государственного и муниципального управления. Использование сервисов в рамках цифровой экосистемы национальных проектов. Подготовка и переподготовка государственных служащих в области развития цифровой инфраструктуры и применения информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>Особенности деловой коммуникации в органах законодательной, исполнительной и судебной власти. Взаимодействие между государственными органами различных ветвей власти. Деловые коммуникации между органами государственной власти и местным самоуправлением.</p> <p>Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления и средств массовой информации.</p> <p>Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления и организаций, предприятий, учреждений, граждан. Работа с обращениями граждан.</p> <p>Деловые коммуникации органов государственного и муници-</p>

Наименование раздела	Содержание раздела
	<p>пального управления при оказании государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления в рамках социального партнерства.</p> <p>Барьеры и их устранение в разных сферах деловых коммуникаций органов государственного и муниципального управления.</p>
Технологии деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	<p>Технологии проведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Технология деловых собеседований, кадровые и дисциплинарные беседы. Собеседование при приеме на работу. Деловое совещание как форма управленческой квалификации. Технология телефонных бесед в условиях государственной и муниципальной службы.</p> <p>Подготовка и проведение совещаний. Деловая полемика, правила ее проведения, особенности поведения государственного и муниципального служащего. Использование видеоконференцсвязи.</p> <p>Особенности публичного выступления государственных (муниципальных) служащих. Культура речи государственного и муниципального служащего.</p> <p>Общая характеристика переговоров. Технология ведения переговоров.</p> <p>Переговоры в условиях различных политических и социально-экономических систем. Подготовка и проведение переговоров в различных организационных культурах. Особенности ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Стили ведения переговоров: американский, английский, немецкий, французский, арабский, китайский, японский и др.</p>
Управленческая конфликтология	<p>Истоки конфликтогенности. Понятие, виды и структура конфликтов в органах государственного и муниципального управления.</p> <p>Типология конфликтов в органах государственного и муниципального управления. Причины конфликтов. Участники конфликта. Динамики конфликта. Предупреждение конфликтов. Разрешение и ослабление конфликтов. Стратегия поведения в конфликте.</p> <p>Юридические способы урегулирования конфликтов. Особенности разрешения конфликтов социальных групп. Этноконфликты.</p> <p>Конструирование управленческого общения. Конфликтологическая компетентность руководителя.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том

числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Образовательные технологии

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития.
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

«Дисциплина реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий»

Вид занятий (лекции, практические занятия, лабораторные работы и т.д.), форма промежуточной аттестации	Применяемые дистанционные образовательные технологии
Лекции	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle
Практические занятия	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle
Зачет	ДОТ 4 Moodle

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная литература, в том числе:

Основная:

1. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с.: табл., ил. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (дата обращения: 01.05.2021). – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный.
2. Украинцев, В. Б. Этика государственного и муниципального служащего : учебное пособие : [16+] / В. Б. Украинцев, И. Ю. Лепетикова ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 144 с. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567045> (дата обращения: 01.05.2021). – ISBN 978-5-7972-2462-4. – Текст : электронный.
3. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум : [16+] / сост. О. С. Гаврилова, И. В. Желябова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 118 с. : ил. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483840> (дата обращения: 01.05.2021). – Библиогр.: с. 97-98. – Текст : электронный.
4. Деловое общение : [16+] / сост. Т. Н. Ивлева ; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный университет культуры и искусств, Институт социально-культурных технологий и др. – Кемерово : Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. – 76 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553> (дата обращения: 01.05.2021). – Текст : электронный.
5. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 163 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

Дополнительная:

1. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е. А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. : ил. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> (дата обращения: 01.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01202-0. – Текст : электронный.
2. Травин, В. В. Деловое общение. Модуль II : практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2016. – 135 с. : ил., табл. – (Модульная программа «Руководитель XXI века»). – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961> (дата обращения: 01.05.2021). – ISBN 978-5-7749-1088-5. – Текст : электронный.

3. Трофимова, О. В. Основы делового письма : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968> (дата обращения: 01.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.

4. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

5. Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 196 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Официальный сайт Президента РФ. URL: <http://kremlin.ru/>

Официальный сайт Правительства РФ. URL: <http://government.ru/news/>

Официальный Telegram-канал Правительства РФ. URL: https://t.me/government_rus

Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Электронное Правительство РФ. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/statistic/rating/elektronnoe-pravitelstvo-v-rf/>

Официальный сайт Правительства Самарской области. URL: <https://www.samregion.ru/persons/>

Единый портал государственных и муниципальных услуг. URL: <https://www.gosuslugi.ru/>

Федеральный портал управленческих кадров. URL: <https://gossluzhba.gov.ru/>

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия». URL: <http://www.gov.ru>.

Федеральные целевые программы России. Официальный сайт. URL: <http://fcp.economy.gov.ru>

Федеральный правовой портал «Юридическая Россия». URL: <http://window.edu.ru/resource/354/46354>

Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/>

Федеральный портал проектов нормативных правовых актов. URL: <https://regulation.gov.ru/>

Банк правовых актов Государственной Думы ФС РФ. URL: <http://www.base.duma.gov.ru/>.

Судебные и нормативные акты РФ (СудАкт). URL: <https://sudact.ru/>

Научная электронная библиотека Elibrary. URL: <https://elibrary.ru>

Государственная автоматизированная система «Управление». URL: <http://gasu.gov.ru>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru/>

Справочно-правовая система ГАРАНТ. URL: <http://www.garant.ru>.

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». URL: <https://cyberleninka.ru/>

Национальная электронная библиотека. URL: <https://rusneb.ru/>

Информационные ресурсы в сети Интернет: путеводитель. Поддерживается Российской национальной библиотекой. URL: http://nlr.ru/res/inv/ic_www/structure_full.php
 SciGuide - веб-навигатор зарубежных научных электронных ресурсов открытого доступа. URL: <http://www.prometeus.nsc.ru/sciguide/page08.ssi>
 Открытая научная электронная библиотека публикаций на иностранных языках CyberLeninka. URL: <https://cyberleninka.org/>
 Открытый архив научных публикаций стран Европейского Союза OpenAIRE. URL: <https://explore.openaire.eu/search/find?keyword=&active=result>
 База данных онлайн-препринтов (Издательство Elsevier) SSRN. URL: <https://papers.ssrn.com/sol3/DisplayJournalBrowse.cfm>
 Онлайн каталог журналов открытого доступа - Directory of Open Access Journals (DOAJ). URL: <https://doaj.org/>
 Глобальный каталог репозиториях открытого доступа - OpenDOAR (The Directory of Open Access Repositories). URL: <http://v2.sherpa.ac.uk/opensoar/>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;
- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающихся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4. И.-1. Учитывает общие и специфические характеристики академической и профессиональной коммуникации на русском и иностранном языках при устном и письменном взаимодействии	УК-4. И.-1. 3-1. Знает суть содержания понятия «информационно-коммуникационные технологии», «коммуникативные технологии»	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. 3-2. Знает суть понятий «жанр письменной профессиональной и академической коммуникации»	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. У-1. Умеет	Блок 2

		использовать мультимедийные средства при представлении результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях,	контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. У-2. Умеет использовать информационно-коммуникативные технологии в процессе сбора, систематизации, интерпретации и оценивания отечественной и зарубежной академической, профессиональной и исследовательской информации	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Показатели оценивания
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.И-1. Организует внутренние межведомственные деловые коммуникации в органах власти	ОПК-8.И-1. 3-1. Знает технологии построения внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		ОПК-8.И-1.У-1. Умеет организовывать процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
		ОПК-8.И-1.В-1. Владеет навыками разработки предложений по совершенствованию системы	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно

		документированной информации, обеспечивающей процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	
--	--	---	--

Типовое контрольное задание

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)

1.1. ОПК-8.И-1. 3-1. Государственные (муниципальные) служащие призваны воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации, от:

- А) обозначения показателей бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации;
- Б) размеров государственных и муниципальных заимствований,
- В) размеров оплаты труда служащих;
- Г) суждений и оценок в отношении деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, его руководителя;
- Д) дачи советов гражданам;
- Е) разъяснения положений нормативно-правовых актов.

1.2. ОПК-8.И-1. 3-1. В служебном поведении государственный (муниципальный) служащий воздерживается от:

- А) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- Б) грубости и заносчивости,
- В) предвзятых замечаний,
- Д) угроз и оскорбительных выражений;
- Е) курения.

1.3. ОПК-8.И-1. 3-1. За нарушение государственным (муниципальным) служащим этики и требований к служебному поведению он подлежит:

- А) моральному осуждению;
- Б) дисциплинарной ответственности;
- В) административной ответственности;
- Г) уголовной ответственности;
- Д) служебной ответственности;
- Е) материальной ответственности.

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.4. УК-4. И.-1. 3-1. Организация намерена направить обращение в государственный орган по электронной почте. Будет ли рассмотрено обращение, если в нем не будет указан почтовый адрес организации?

- А) обращение без почтового адреса рассмотрено не будет;

Б) государственный орган обязан рассмотреть данное обращение, если в нем указан адрес электронной почты;

В) государственный орган вернет обращение заявителю для восполнения информации о почтовом адресе.

1.5. УК-4. И.-1. 3-1. Гражданин, ознакомившись с публикацией в СМИ об имуществе, которым на праве собственности владеет глава местной администрации, обратился в администрацию с заявлением о предоставлении ему комментария об источниках происхождения этого имущества. Обязана ли местная администрация предоставлять ответ гражданину на подобное заявление?

А) не обязана;

Б) обязана;

В) обязана ответить с просьбой скорректировать вопрос.

1.6. УК-4. И.-1. 3-1. Обязано ли муниципальное медицинское учреждение (городская поликлиника) предоставлять ответ на обращение гражданина по вопросу качества медицинской помощи в учреждении?

А) не обязано;

Б) обязано;

В) обязано ответить с просьбой скорректировать вопрос.

1.7. УК-4. И.-1. 3-1. Оформление электронного документа должно производиться:

А) по правилам, утвержденным документальным фондом федерального органа исполнительной власти;

Б) по общим правилам делопроизводства с реквизитами, установленными для аналогичного документа на бумажном носителе, за исключением реквизита «Государственный герб Российской Федерации»;

В) по общим правилам делопроизводства;

Г) по специальным правилам делопроизводства, утвержденным Федеральным архивным агентством.

1.8. УК-4. И.-1. 3-1. Что из нижеследующего является биометрической техникой для обеспечения информационной безопасности?

А) кейлоггер;

Б) технология распознавания лиц, отпечатков пальца;

В) социальный инжиниринг;

Г) использование логина и пароля.

1.9. УК-4. И.-1. 3-2. В какой форме после принятия решения заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы?

А) в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме;

Б) в письменной форме;

В) в письменной форме с дублированием информации в электронной форме.

Заполнить пропуски

1.10. УК-4. И.-1. 3-1. В соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц – это _____.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

- 1.1. ОПК-8.И-1.У-1. Составьте схему «Соотношение понятий «общение», «деловое общение», «коммуникация»».
- 1.2. ОПК-8.И-1.У-1. Приводят примеры средств деловой коммуникации в органах государственного и муниципального управления в настоящее время.
- 1.3. Назовите наиболее известных российских и зарубежных ученых, которые проводили исследования в области деловой коммуникации в органах государственного и муниципального управления. Кратко резюмируйте содержание их научных работ в презентации.
- 1.4. Установите соответствие между описанием и типов стратегий поведения в конфликте.

1. Уступка или приспособление;	а. Представляет собой поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Наблюдается содержательный и открытый анализ разногласий в ходе выработки решений. Такое поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения.
2. Уход или избегание;	б. Выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления.
3. Сотрудничество;	в. Выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий. При этом наблюдается готовность уступить, пренебрегая собственными интересами. Это выражается в уклонении от обсуждения спорных вопросов, в согласии с требованиями и претензиями.
4. Соперничество или противоборство.	г. Предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Наблюдается стремление выйти из ситуации не уступая и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий и возражений противоборствующей стороне.
5. Компромисс	д. Представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок. Выражается в поиске такого решения. Когда внешне никто не выигрывает, но и не проигрывает. В этом случае интересы обеих сторон полностью не раскрываются.

- 1.5. УК-4. И.-1. У-1. Перечислите наиболее важные, на Ваш взгляд, принципы деловой коммуникации:
- а) в органах государственного и муниципального управления в настоящее время;
- б) в электронном правительстве.

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ ОПК-8.И-1.В-1.

- 3.1. Составьте схему: «Потеря и искажение информации на каждом этапе деловой коммуникации». Сформулируйте рекомендации по оптимизации сохранения информации и передачи информации без искажений в процессе деловой коммуникации в органах государственного и муниципального управления.

Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где P_i – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации (сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)

Результат промежуточной аттестации (P)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			