

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И.А.Долгова

26 апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

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:	2023

Рабочая программа составлена в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1000;
- основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления», утверждённой 26 апреля 2023 года;
- рабочим учебным планом по программе магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления», одобренным Учёным советом Университета 26 апреля 2023 года, протокол № 04/23.

Разработчик программы: Карлина А. А., кандидат исторических наук, доцент

Рабочая программа согласована с руководителем образовательной программы 38.04.04 Государственное и муниципальное управление. Рабочая программа согласована с руководителем Управления лицензирования и аккредитации образовательных программ Университета.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы 15 февраля 2023 года, протокол № 6.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального управления» формирование у обучающихся коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- Определение направлений, форм и методов организационных коммуникаций.
- Усвоение знаний о сущности научной коммуникации и осуществлении успешных научных коммуникаций.
- Обучение эффективным технологиям в области деловых и научных коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану: Б1.О.12

Курс и семестр освоения дисциплины:

Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
-	-	2 курс, 3 семестр

1.3. Межпредметные связи дисциплины

Прохождение дисциплины «Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального управления» основывается на знаниях и умениях, полученных при освоении дисциплин:

Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления

Деловой иностранный язык

Механизмы реализации государственной национальной политики

Организация и прохождение государственной и муниципальной службы

Знания, умения и навыки, полученные в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального управления», закладывают основу для эффективной работы обучающихся по освоению дисциплин:

Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления

Деловой иностранный язык

Механизмы реализации государственной национальной политики

Организация и прохождение государственной и муниципальной службы

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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
--	--	--

3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Заочная форма обучения

Распределение по семестрам	Контактная работа	в т.ч.:			СР	Контроль	Итоговый объём, часов/з. е.
		Л	П	ЛР			
3 семестр	12	4	8	—	92	зачет	108
Итого:	12	4	8	—	92	4	108/3

* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

3.2. Объём дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий*

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов			
	Л	П	ЛР	СР
Введение в дисциплину	1	-	-	23
Организация деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	1	2	-	23
Технологии деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	1	4	-	23
Управленческая конфликтология	1	2	-	23
Всего:	4	8	-	92

* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

3.3. Содержание тематических разделов дисциплины

Раздел 1. Введение в дисциплину.

Значение, виды, цели, содержание и структура деловых коммуникаций 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.

Содержание и структура организационного механизма управления коммуникациями.

Формирование и развитие организационной структуры управленческой документальной и цифровой коммуникации. Функционирование коммуникационных сетей.

Раздел 2. Организация деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Квалификационные требования к личности государственного (муниципального) гражданского служащего. Методы оценки социально-коммуникативной компетентности.

Элементы системы управления кадрами государственного (муниципального) органа ("единого кадрового цикла"): отбор, мотивация, профессиональное развитие, оценка кадров, профессиональная культура и противодействие коррупции.

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.

Требования к служебному поведению и требования об урегулировании конфликта интересов в отношении государственных (муниципальных) служащих.

Развитие эмоционального интеллекта государственного (муниципального) служащего (EQ) как гибкого навыка (soft skills). Понятие, структура, модели эмоционального интеллекта и подходы к его диагностике.

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.

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.

Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления и средств массовой информации.

Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления и организаций, предприятий, учреждений, граждан. Работа с обращениями граждан.

Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления при оказании государственных и муниципальных услуг.

Деловые коммуникации органов государственного и муниципального управления в рамках социального партнерства.

Барьеры и их устранение в разных сферах деловых коммуникаций органов государственного и муниципального управления.

Раздел 3. Технологии деловых коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

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.

Подготовка и проведение совещаний. Деловая полемика, правила ее проведения, особенности поведения государственного и муниципального служащего. Использование видеоконференцсвязи.

Особенности публичного выступления государственных (муниципальных) служащих. Культура речи государственного и муниципального служащего.

Общая характеристика переговоров. Технология ведения переговоров.

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.

Раздел 4. Управленческая конфликтология

Истоки конфликтогенности. Понятие, виды и структура конфликтов в органах государственного и муниципального управления.

Типология конфликтов в органах государственного и муниципального управления. Причины конфликтов. Участники конфликта. Динамики конфликта. Предупреждение конфликтов. Разрешение и ослабление конфликтов. Стратегия поведения в конфликте. Юридические способы урегулирования конфликтов. Особенности разрешения конфликтов социальных групп. Этноконфликты. Конструирование управленческого общения. Конфликтологическая компетентность руководителя.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебная литература, в том числе:

4.1.1. Основная

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>
2. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614102>
3. Новикова, Т. А. Технологии делового общения: синтаксис : [16+] / Т. А. Новикова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118>
4. Поплавская, Т. В. Организационная коммуникация: учебное пособие для II ступени образования по специальности «Коммуникативный менеджмент» : [16+] / Т. В. Поплавская, Т. А. Сысоева. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 198 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607440>
5. Лапкова, А. Г. Организационная культура : учебное пособие : [16+] / А. Г. Лапкова, В. А. Цыганков ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682981>

4.1.2. Дополнительная

1. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 116 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098>
2. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>
3. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Наименование ресурса	Адрес	Тип доступа
Электронно-библиотечные системы		
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	http://biblioclub.ru/	Индивидуальный неограниченный доступ после регистрации
КиберЛенинка, российская научная электронная библиотека	https://cyberleninka.ru/	Открытый ресурс
Электронная библиотека РФФИ	https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library	Открытый ресурс
Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина	https://www.prilib.ru/	Открытый ресурс
Открытая научная электронная библиотека публикаций на иностранных языках CyberLeninka.	https://cyberleninka.org/	Открытый ресурс
Открытый архив научных публикаций стран Европейского Союза OpenAIRE.	https://explore.openaire.eu/search/find?keyword=&active=result	Открытый ресурс
База данных онлайн-препринтов (Издательство Elsevier) SSRN.	https://papers.ssrn.com/sol3/DisplayJournalBrowse.cfm	Открытый ресурс
Онлайн каталог журналов открытого доступа - Directory of Open Access Journals (DOAJ)	https://doaj.org/	Открытый ресурс
Глобальный каталог репозиторий открытого доступа - OpenDOAR (The Directory of Open Access Repositories).	http://v2.sherpa.ac.uk/opensoar/	Открытый ресурс
Профессиональные базы данных и информационные справочные системы		
eLIBRARY.RU, российский информационно-аналитический портал	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp	Открытый ресурс
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/	Открытый ресурс
Университетская информационная система «Россия»	https://uisrussia.msu.ru/	Открытый ресурс
Справочно-правовая система ГАРАНТ:	http://www.garant.ru.	Открытый ресурс
Справочно-правовая система «Консультант Плюс».	http://www.consultant.ru/	Открытый ресурс

4.3. Сетевые ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
----------------------	-------

Официальный сайт Правительства Самарской области	https:// www.samregion.ru
Национальные проекты России	https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/
Официальный интернет-портал правовой информации	http://pravo.gov.ru/
Государственная автоматизированная система «Управление»	http://gasu.gov.ru
Портал Государственных программ РФ	https://programs.gov.ru/
Федеральные целевые программы России	https://fcp.economy.gov.ru/cgi-bin/cis/fcp.cgi/Fcp/Title/
Официальный сайт Президента РФ	http://kremlin.ru/
Федеральный портал управленческих кадров.	https://gossnuzhba.gov.ru/

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1. Используемые образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Наименование технологии	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 учётом индивидуального, социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определённую предметную область, возможность чего заложена в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определённой предметной области без увеличения трудоёмкости 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 учётом 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 учётом 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	Методы социально-активного обучения с учётом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	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.

5.2. Дистанционные образовательные технологии

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

6.1. Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств	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 технология»	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. 3-2. Знает суть понятий «жанр письменной профессиональной и академической коммуникации»	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. У-1. Умеет использовать мультимедийные средства при представлении результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях,	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 2 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	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. 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	Вид аттестации и оценочных средств	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 технология»	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. 3-2. Знает суть понятий «жанр письменной профессиональной и академической коммуникации»	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
		УК-4. И.-1. У-1. Умеет использовать мультимедийные средства при представлении	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

		результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях,	задание	
		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	Текущий контроль: устный опрос, Промежуточная аттестация: контрольное задание	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 2 контрольного задания выполнен корректно

6.2. Типовое контрольное задание для промежуточной аттестации

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 стратегией 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 откровенный 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.

1.6. 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.

6.3. 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 сформированности 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
0–36	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.			
37–49	Уровень владения компетенцией недостаточен для её 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.			
50–59	Уровень владения компетенцией посредственен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на			

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
60–69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для её 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.			
70–89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для её 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.			
90–94	Уровень владения компетенцией высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объёме, 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.			
95–100	Уровень владения компетенцией превосходный для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные			

Результат промежуточной аттестации (<i>P</i>)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, и о способности разрабатывать новые решения.			

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с возможным мультимедийным сопровождением;
- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и обсуждают их между собой и преподавателем, решают практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения различных явлений; включающие проведение устных и письменных опросов (в виде тестовых заданий) и контрольных работ (по вопросам лекций и практических занятий).

Лекции — разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение 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, её методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, предложение 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. 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.

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, чётко 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. Основной целью практических 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.

Преподаватель должен ориентировать студентов на использование при подготовке к практическим занятиям в первую очередь специальной научной литературы (монографий, статей из научных журналов, диссертаций).

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.

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

7.2. 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 чётко представить себе его объём и основные проблемы. 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 учёных, 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 её законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал. Для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний следует 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 нём 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 даёт многое. Студенты получают общее представление о её содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Всё это облегчает работу на лекции и делает её целеустремлённой.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьёзно 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. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог электронной научной библиотеки eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическим занятиям 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 приобретённые 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 определённой теме и её отдельным аспектам;
- 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, список литературы, приложения;
- содержать краткие и чёткие 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. 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 психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 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, создания комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации 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 учётом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учётом 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 (зачёта, 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, проводимому 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 обучающийся 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.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

9.1. Общее

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, 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.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

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

Материально-техническое оснащение учебных аудиторий конкретизировано на официальном сайте Университета в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» раздела «Сведения об образовательной организации».

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают 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.

9.2. Оборудование и технические средства обучения

Специальные помещения укомплектованы техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

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

9.3. Программное обеспечение

Наименование	Сведения о лицензии
LibreOffice, офисный пакет	Mozilla Public License, v2.0, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Moodle, среда дистанционного обучения	GNU GPL, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Zotero, система управления библиографической	GNU GPL, свободно распространяемое с

информацией	открытым исходным кодом
-------------	-------------------------