

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Институт права и национальной безопасности
Факультет национальной безопасности
Кафедра государственного управления и национальной безопасности**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
государственного управления
и национальной безопасности
Протокол от «_28_» 04_____ 2019 г. № 8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**К.М.03.ДВ.01.01 Технологии делового общения в государственном и
муниципальном управлении**

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

направление подготовки (специальность)

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Безопасность сферы предоставления государственных и муниципальных услуг»
(профиль)

Бакалавр
(квалификация)

Очная
(форма(ы) обучения)

Москва, 2019 г.

Автор-составитель:

кандидат пед. наук, доцент,

доцент кафедры государственного управления и национальной безопасности

Уваров Л.Н.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

государственного управления и национальной безопасности,

доктор полит. наук, профессор Шевченко А.В

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание, должность) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы _____	4
2.Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы _____	4
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)_____	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)_____	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)_____	18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)_____	22
6.1. Основная литература_____	22
6.2. Дополнительная литература_____	22
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы_____	23
6.4. Нормативные правовые документы _____	27
6.5. Интернет-ресурсы _____	27
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение, информационные справочные системы_____	27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2	Способность осуществлять эффективную деловую коммуникацию для достижения целей профессиональной деятельности.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Осуществлять профессиональные обязанности по оказанию государственных и муниципальных услуг средствами и формами делового общения	ОПК-4.2	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать теоретические и технологические аспекты делового общения, его основные виды, формы, особенности речевой культуры и культуры делового общения в различных видах профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь чётко формулировать задачи, устанавливать контакты, достигать взаимопонимания в различных формах делового общения по оказанию государственных и муниципальных услуг; - вести деловую переписку, использовать электронные средства коммуникации; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками ведения делового общения в различных формах и в различных условиях профессиональной деятельности.

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 16 а.ч., практические занятия – 32 а.ч., самостоятельная работа – 24 ч;

Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Учебная дисциплина «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» (К.М.03.ДВ.01.01) относится к дисциплинам по выбору коммуникативного модуля (К.М.03) и в соответствии с учебным планом осваивается в 4-ом семестре.

Содержание учебной дисциплины является логическим продолжением содержания учебных дисциплин «Русский язык и культура речи» (К.М.03.01), «Деловые коммуникации» (К.М.03.03), служит теоретической и практической базой для учебных дисциплин модуля «Управление в социальной сфере» (К.М.05).

Форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом – зачёт.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Деловое общение в системе государственного и муниципального управления	9	2		4		3	О, Э*
Тема 2	Технологии форм прямого делового общения в структуре государственного и муниципального управления	9	2		4		3	О, СЗ
Тема 3	Технологии форм косвенного делового общения в структуре государственного и муниципального управления	9	2		4		3	
Тема 4	Деловая переписка как форма делового общения в системе государственного и муниципального управления	9	2		4		3	О, СЗ
Тема 5	Применение форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг	9	2		4		3	

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 6	Особенности делового общения в ситуациях социально-психологических затруднений	9	2		4		3	
Тема 7	Этика, этикет и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении	9	2		4		3	О, Э*, КР
Тема 8	Особенности делового общения в различных формах межкультурных коммуникаций	9	2		4		3	
Промежуточная аттестация		72	16		32		24	Зачет
Всего:								

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), контрольная работа (КР), научное сообщение в формате эссе (Э*) – выполняется по одной из тем (по выбору студента) и представляется на семинарском или практическом занятии по теме, тестирование (Т), ситуационное задание (СЗ).

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1: Деловое общение в системе государственного и муниципального управления

Деловое общение в системе государственного и муниципального управления как вид социальной коммуникации. Сущность, функции и виды делового общения в государственном и муниципальном управлении. Социально-психологическая характеристика делового общения в системе государственного и муниципального управления. Деловое общение как процесс коммуникации, интеракции, перцепции.

Факторы и условия эффективности делового общения в профессиональной деятельности государственного и муниципального служащих. Имидж, авторитет, репутация в деловом общении государственного и муниципального служащих.

Тема 2: Технологии форм прямого делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Технологии делового общения как способ деятельности и реализация личностного и профессионального потенциала государственного (муниципального) служащего в решении профессиональных задач. Технологическая культура делового общения государственного служащего.

Технологии делового общения в основных его формах: деловая беседа, служебное совещание, деловые переговоры, публичное выступление, пресс-конференция. Условия эффективности проведения делового общения в решении профессиональных задач формами прямого делового общения: искусство построения и проведения деловой беседы, делового совещания, деловых переговоров, пресс-конференций. Технологические особенности

подготовки и проведения публичного выступления. Культура и техника речи публичного выступления государственного (муниципального) служащего.

Технология оптимизации форм делового общения в решении профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления. Невербальные средства коммуникации в технологиях форм прямого делового общения.

Тема 3: Технологии форм косвенного делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Применение технологий и технологических приемов в практике делового общения государственного и муниципального служащих в формате косвенных форм делового общения: телефонного разговора, онлайн-коммуникаций, деловых документов, публичных выступлений в средствах массовой информации. Факторы и условия эффективности.

Тема 4: Деловая переписка как форма делового общения в системе государственного и муниципального управления

Сущность и место деловой переписки как формы делового общения в структуре профессиональной деятельности государственного и муниципального служащих. Виды и задачи деловой переписки. Правила оформления делового письма. Язык и стиль деловых писем.

Особенности международного письма. Стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО) по оформлению переписки.

Тема 5: Применение форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг

Особенности применения форм и технологий делового общения в процедурах оказания государственных и муниципальных услуг. Условия эффективности проведения делового общения в решении задач по оказанию государственных и муниципальных услуг. Моделирование условий эффективности делового общения в решении профессиональных задач по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Тема 6: Особенности делового общения в ситуациях социально-психологических затруднений

Психологические барьеры и затруднительные ситуации в процедурах делового общения. Условия и пути создания благоприятного психологического климата в процедурах делового общения. Предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций и конфликтов в деловом общении. Культура ведения спора, дискуссии, полемики в деловом общении.

Тема 7: Этика, этикет и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении.

Этика и этикет делового общения. Особенности проявления этических норм и правил в различных ситуациях делового общения государственного и муниципального служащих. Культура делового общения.

Тема 8: Особенности делового общения в различных формах межкультурных коммуникаций

Этика и этикет межкультурных коммуникаций. Формирование межкультурной компетентности как условие эффективного делового общения. Особенности учета

национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями различных национальностей Российской Федерации и других государств.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении практических занятий: опрос, тестирование, контрольная работа, научное сообщение, ситуационное задание.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта методом устного собеседования с применением ситуационных заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости:

Типовые оценочные материалы по теме 1:

Деловое общение в системе государственного и муниципального управления

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Сущность и особенности делового общения в структуре государственного и муниципального управления.
2. Функции общения в структуре государственного и муниципального управления.
3. Общение как процесс коммуникации, интеракции, перцепции. Коммуникативная компетентность государственного (муниципального) служащего.
4. Виды и формы делового общения в структуре государственного и муниципального управления. Особенности деловой коммуникации в различных формах делового общения.
5. Факторы и условия эффективности делового общения государственного и муниципального служащего.

Примерные темы для написания научных сообщений:

1. Деловое общение в профессиональной деятельности государственного (муниципального) служащего.
2. Факторы и условия эффективности форм прямого делового общения в профессиональной деятельности государственного (муниципального) служащего.
3. Факторы и условия эффективности форм косвенного делового общения в профессиональной деятельности государственного (муниципального) служащего.
4. Деловое общение как процесс коммуникации, интеракции, перцепции.
5. Имидж, авторитет, репутация в деловом общении государственного и муниципального служащего.

Тестовые задания:

При выборе правильных ответов следует руководствоваться поставленной задачей в каждом вопросе. При этом правильных ответов может быть как один, так и несколько.

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:

- А) коммуникацией;
- Б) общением.

1. связь человека и машины;
 2. телефонная связь между индивидами;
 3. внутривидовая связь животных;
 4. разговор матери с сыном;
 5. связь между компьютерными системами.
2. Какие из представленных ниже определений характеризуют:
- А) коммуникативную сторону общения;
 - Б) интерактивную сторону общения;
 - В) перцептивную сторону общения.
1. общение как взаимодействие;
 2. общение как обмен информацией;
 3. общение как восприятие людьми друг друга.
3. Укажите вербальные средства общения:
1. мимика,
 2. речь,
 3. взгляд,
 4. жест.
4. Невербальное средство общения кинесика – это:
1. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 2. пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 3. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 4. ритмико-интонационные стороны речи;
 5. включение в речь пауз, вздохов, покашливания.
5. Невербальное средство общения такесика – это:
1. включение в речь пауз, плача, покашливания, вздохов;
 2. ритмико-интонационные стороны речи;
 3. пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 4. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 5. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.
6. Невербальное средство общения экстралингвистика – это:
1. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 2. включение в речь пауз, плача, покашливания, вздохов;
 3. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.
 4. пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 5. ритмико-интонационные стороны речи.
7. Невербальное средство общения просодика – это:
1. пространственная ориентация партнеров в момент общения;

2. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 3. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 4. ритмико-интонационные стороны речи;
 5. включение в речь пауз, плача, покашливания, вздохов.
8. Невербальное средство общения проксемика – это:
1. пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 2. включение в речь пауз, плача, покашливания, вздохов;
 3. ритмико-интонационные стороны речи;
 4. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 5. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
9. К формам прямого делового общения относятся:
1. деловая беседа;
 2. переговоры;
 3. служебные документы;
 4. телефонные разговоры;
 5. публичные выступления.
10. К формам косвенного делового общения относятся:
1. служебные совещания;
 2. селекторные совещания;
 3. публикация научных статей;
 4. деловые письма;
 5. публичные выступления.

Типовые оценочные материалы по теме 2:

Технологии форм прямого делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Технологии делового общения. Особенности применения технологических подходов в основных формах делового общения.
2. Технологическая культура государственного (муниципального) служащего в деловом общении.
3. Пути и условия развития технологической культуры делового общения
4. Технологии делового общения в основных его формах:
 - Особенности организации и проведения деловой беседы.
 - Служебное совещание: факторы и условия эффективности.
 - Деловые переговоры: сущность, особенности подготовки и проведения.
 - Публичное выступление в практике государственного (муниципального) служащего: особенности подготовки, требования к методике выступления, эффективные приемы взаимодействия с аудиторией.

Примерные темы для написания научных сообщений:

1. Технологическая культура государственного (муниципального) служащего в деловом общении.

2. Технологии деловой коммуникации: сущность, особенности проектирования и применения.
3. Технологии делового общения как способ деятельности и реализация личностного и профессионального потенциала государственного и муниципального служащего в решении профессиональных задач.
4. Культура и техника речи делового общения государственного и муниципального служащего.

Типовые оценочные материалы по теме 3:

Технологии форм косвенного делового общения в структуре государственного и муниципального управления

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Место и роль форм косвенного делового общения в профессиональной практике государственного и муниципального служащего.
2. Деловой телефонный разговор: особенности подготовки и ведения.
3. Организация и проведение онлайн-коммуникации.
4. Факторы и условия эффективности делового общения формами косвенного делового общения.

Вопросы и ситуативные задания рубежного контроля № 1:

1. Деловое общение в структуре профессиональной деятельности государственного (муниципального) служащего.
2. Коммуникативная компетентность государственного служащего: факторы и условия формирования и развития.
3. Культура речевой коммуникации государственного (муниципального) служащего.
4. Коммуникационный процесс: сущность, структура, основные модели коммуникации.
5. Психологические барьеры коммуникации, условия и пути их преодоления.
6. Невербальные средства деловой коммуникации, пути и способы овладения.
7. Технология подготовки и ведения деловой беседы в решении задач государственного и муниципального управления.
8. Технологии оптимизации деловых совещаний в структурах органов государственного и муниципального управления.
9. Искусство подготовки и проведения эффективных деловых переговоров.
10. Требования к публичной речи государственного (муниципального) служащего.
11. Технология эффективного публичного выступления государственного (муниципального) служащего.
12. Оптимизация телефонных деловых разговоров.
13. Сущность, специфика и условия эффективности деловой дискуссии.
14. Техника аргументации и убеждения в споре, при ведении дискуссии и полемики.
15. Особенности подготовки и проведения теле- и радиointервью.
16. Особенности подготовки и проведения пресс-конференций.

Примерные ситуационные задания:

1. Вам предстоит участие в деловой беседе, организуемой вашим руководителем, по обсуждению вопросов совершенствования стиля деятельности государственных служащих в решении управленческих задач. Продумайте и представьте план вашей

работы по подготовке к данной беседе. Какие вопросы вы бы особо подготовили к этой беседе и как эти вопросы могли бы выглядеть содержательно и технологически в вашем исполнении?

2. Вы определены от организации в качестве первого лица для проведения переговоров (проблема и цель переговоров по выбору студента). Опишите особенности подготовки к этим переговорам. Что, по вашему мнению, может обеспечить успех переговоров, каким должно быть начало переговоров? Представьте сценарий начала и ведения переговоров, варианты ваших действий по возможным затруднениям в переговорном процессе. Что бы вы предприняли для успешного завершения переговоров и чем бы завершили эти переговоры в случае невозможности достижения согласия по вопросам переговоров?
3. Вам в роли руководителя предстоит подготовить и провести служебное совещание по вопросу совершенствования деятельности организации. Какие технологии оптимизации служебных совещаний вы бы взяли на вооружение для проведения данного совещания? Какой механизм их применения вы бы применили? Представьте сценарий этого совещания с применением этих технологий.
4. В ходе дискуссии по обсуждению значимой профессиональной проблемы (пример по выбору студента) развернулся спор по принципиальной стороне ее решения. Какие технологические приемы, по вашему мнению, могли бы быть целесообразны в достижении разрешения профессиональной проблемы на принципиальной основе? С позиций руководителя представьте сценарий вашего поведения и участия в данной дискуссии.
5. Вам поручено выступить с научным сообщением по теме «Культура дискуссии при обсуждении профессиональных вопросов государственной службы». Как бы вы построили это научное сообщение? Что бы вложили в содержание вашего выступления?
6. Вы готовитесь к деловой встрече с представителями другого государства (государство – по выбору студента). Как бы вы подготовились к этой встрече с имиджевой стороны? Какие требования к внешнему виду вы бы особенно учли при подготовке к встрече и в процессе встречи?
7. Исходя из вашего понимания репутации государственного служащего, определите ваши походы к достижению положительной репутации государственным служащим в профессиональной деятельности. Каким образом в репутации государственного служащего проявляется его способность к эффективному деловому общению?
8. Представьте пути и условия формирования и развития авторитета государственного служащего средствами и приемами делового общения. Как бы вы выстроили свою работу по повышению личного авторитета на государственной службе средствами и приемами делового общения?

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Деловая переписка как форма делового общения в системе государственного и муниципального управления

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Сущность и место деловой переписки как формы делового общения в структуре профессиональной деятельности государственного и муниципального служащих.
2. Виды и задачи деловой переписки.
3. Правила оформления делового письма. Язык и стиль деловых писем.

4. Особенности международного письма.

5. Стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО) по оформлению переписки.

Примерные ситуационные задания:

1. Вам предстоит оформить запрос в организацию на получение необходимой информации и данных по вопросу (по выбору студента). Составьте вариант письма-запроса с соблюдением всех реквизитов, стиля и логики языка письма, его структуры.
2. Вам предстоит разослать документы в другие организации. Составьте вариант сопроводительного письма с соблюдением всех реквизитов, стиля и логики языка письма, его структуры.
3. В ходе разработки документа у вас появилась необходимость в дополнительной информации от другой организации (управления). Составьте письмо-просьбу с соблюдением всех реквизитов, стиля и логики языка письма, его структуры.
4. На запрос сторонней организации вам предстоит дать ответ на интересующие данную организацию вопросы. Составьте вариант письма - ответа с соблюдением всех реквизитов, стиля и логики языка письма, его структуры. (Содержание вопроса запроса по выбору студента).
5. Вам предстоит подготовить текст международного письма. Какие сведения для его разработки вам потребуются и какие нормы и правила вам необходимо будет особо учесть при разработке текста письма?

Типовые оценочные материалы по теме 5:

Применение форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг.

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Возможности различных форм делового общения в структура оказания государственных и муниципальных услуг.
2. Условия эффективности оказания государственных и муниципальных услуг средствами и формами делового общения.
3. Технологии и технические приемы применения форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг.
4. На примере применения технологий деловой беседы покажите возможность решения задачи по оказанию услуги (пример по выбору студента).
5. Покажите возможность применения деловой переписки в решении задач по оказанию услуг гражданам.
6. Требования к речевой коммуникации государственного и муниципального служащего при решении задач оказания услуг.

Типовые оценочные материалы по теме 6:

Особенности делового общения в ситуациях социально-психологических затруднений

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Психологические барьеры в процедурах делового общения, условия и пути их преодоления.
2. Технологии прогнозирования факторов и условий эффективности решения профессиональных задач государственного и муниципального управления средствами деловой коммуникации.
3. Технологии создания благоприятного психологического климата в процедурах делового

общения в различных ситуациях профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.

4. Моделирование условий эффективности делового общения в решении профессиональных задач государственного и муниципального служащих.

5. Ведение делового общения в условиях развернувшего спора, дискуссии.

6. Условия и пути предупреждения и преодоления конфликтной ситуации в деловом общении.

Типовые оценочные материалы по теме 7:

Этика, этике и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении.

Вопросы для проведения опроса и собеседования:

1. Этика и этикет делового общения.
2. Этические нормы и правила делового общения в системе государственного и муниципального управления.
3. Культура делового общения государственного и муниципального служащих.
4. Пути и условия овладения культурой делового общения.

Типовые оценочные материалы по теме 8:

Особенности делового общения в различных формах межкультурных коммуникаций

1. Этика и этикет межкультурных коммуникаций: нормы и правила.
2. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями других государств (на примере по выбору студента).
3. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями различных национальностей РФ.

Примерные темы для написания научных сообщений:

1. Этика и этикет делового общения государственного служащего.
2. Этические нормы и правила деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.
3. Культура делового общения государственного служащего.
4. Этикет межкультурных коммуникаций: нормы и правила.
5. Особенности ведения деловых переговоров с представителями других государств (страна – участница переговоров по выбору студента).

Примерные темы для написания контрольных работ:

Рубежный контроль №2

1. Формирование позитивного имиджа государственного (муниципального) служащего.
2. Имидж и репутация. Проявление репутации в деловом общении.
3. Формирования и развития авторитета государственного служащего средствами и приемами делового общения.
4. Особенности проявления этических норм и правил в системе государственного и муниципального управления.
5. Культура делового общения государственного (муниципального) служащего.
6. Этикет межкультурных коммуникаций.
7. Формирование межкультурной компетентности как условие эффективного делового общения государственного (муниципального) служащего.
8. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями других государств (на примере и в форме по выбору студента).

9. Особенности подготовки и ведения деловых переговоров с представителями различных государств (по выбору студента).

10. Деловой язык и стиль международного делового письма.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2	Способность провести деловую встречу, публичное выступление, деловое совещание, осуществлять деловую переписку на русском языке, вести прием граждан по оказанию государственных и муниципальных услуг, применять электронные средства коммуникации.

4.3.2 Типовые оценочные средства.

Вопросы для зачета по дисциплине «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении»:

1. Сущность, виды и формы делового общения в системе государственного и муниципального управления.
2. Характеристика основных форм делового общения и возможностей их применения в практике государственного и муниципального управления.
3. Социально-психологическая характеристика делового общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения.
4. Психологические барьеры и затруднения коммуникации в процедурах межличностного общения в решении задач государственного и муниципального управления.
5. Технологии и условия эффективности форм прямого делового общения: деловая беседа, деловое совещание, переговоры, публичное выступление.
6. Технологии и условия эффективности форм косвенного делового общения: телефонный деловой разговор, общение посредством современных технических систем, деловых документов.
7. Деловая переписка: виды, формы, нормы. Правила оформления, язык и стиль деловых писем.
8. Специфика делового общения в управленческой деятельности государственного и муниципального служащих.
9. Логика и технология звучащей речи.
10. Требования к речи в деловом общении государственного и муниципального служащих.

11. Культура и техника речи делового общения государственного (муниципального) служащего.
12. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении: сущность, технологии, условия эффективности и результативности.
13. Техника аргументации и убеждения в споре, при ведении дискуссии и полемики.
14. Виды и формы аргументации и убеждения в деловом общении.
15. Условия и правила поведения в деловом общении в условиях развернувшейся полемики, дискуссии, спора.
16. Имидж государственного служащего и особенности его проявления в деловом общении.
17. Условия эффективного имиджа в деловой коммуникации государственного (муниципального) служащего.
18. Проявление репутации в деловом общении государственного (муниципального) служащего.
19. Этика, этикет и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении.
20. Условия и пути формирования и развития высокой культуры делового общения государственного (муниципального) служащего.
21. Искусство красноречия: сущность, условия и пути овладения.
22. Качества личности эффективного оратора, условия и пути их формирования и развития.
23. Этические нормы и правила в различных ситуациях делового общения государственного (муниципального) служащего.
24. Этикет межкультурных коммуникаций: сущность, особенности проявления, принципы.
25. Формирование межкультурной компетентности как условие эффективного делового общения государственного служащего.
26. Особенности учета национальных стилей деловой коммуникации в деловом общении с представителями других государств.

Шкала оценивания:

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
ОПК-4.2: Способность провести деловую встречу, публичное выступление, деловое совещание, осуществлять деловую переписку на русском языке, вести прием граждан по оказанию государственных и муниципальных услуг, применять	Определяет и обосновывает цель деловой встречи, публичного выступления Выбирает адекватную форму деловой коммуникации. Разрабатывает план публичного выступления. Подбирает адекватные	План четкий, ориентирован на достижение цели. Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации. Адекватно воспринимает аргументацию собеседника. Обосновывает выводы исходя из	Устное собеседование Доклад (научное сообщение) Практическое ситуационное задание

электронные средства коммуникации.	аргументы, управляет коммуникацией Демонстрирует знание норм делового этикета. Делает обоснованные выводы. Выбирает адекватную форму делового документа. Соблюдает требования к языку и стилю делового документа, по оформлению делового документа.	поставленной цели. Текст документа выполнен с соблюдением стилистических норм. В тексте не допущено языковых ошибок. Выполнены требования по оформлению документа Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой.	
------------------------------------	---	---	--

4.4. Методические материалы.

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание *знаний, умений, навыков*, осуществляемое методом собеседования по вопросам и анализом ситуационных проблем делового общения.

К зачёту допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы, выполнившие в установленные сроки все виды заданий и работ, не имеющие задолженностей по итогам текущего контроля успеваемости.

Подготовка к зачету предусматривает устное повторение пройденного учебного материала по дисциплине (с использованием конспектов, учебных пособий, дополнительной литературы), а также дополнительное конспектирование этих источников по перечню вопросов, выносимых на зачет.

Зачет проводится в устной форме *по вопросам*. Знания, умения, навыки обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «не зачтено».

Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине

Оценки	Критерии оценки	Результаты обучения
Зачтено	В соответствии с паспортом компетенций: - демонстрирует знание и понимание проблем и процессов делового общения в государственном и муниципальном управлении; - способен анализировать ситуации и процессы делового общения в сфере профессиональной деятельности; - умеет выстраивать эффективное деловое общение в различных формах; - проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для	ОПК-4.2 На уровне знаний: - знает теоретические и технологические аспекты делового общения, его основные виды, формы, особенности речевой культуры и культуры делового общения в различных видах профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего; На уровне умений: - умеет чётко формулировать задачи, устанавливая контакты,

	<p>решения практических задач/заданий в профессиональной деятельности средствами делового общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками использования их при планировании и организации профессиональной деятельности; 	<p>достигать взаимопонимания в различных формах делового общения по оказанию государственных и муниципальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку, использовать электронные средства коммуникации; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками ведения делового общения в различных формах и в различных условиях профессиональной деятельности.
Не зачтено	<p>В соответствии с паспортом компетенции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет лишь общее представление о формах делового общения, испытывает существенные затруднения в возможности их применения в практике делового общения государственного служащего; - испытывает сложности при выборе форм и методов делового общения в решении профессиональных задач; - проявляет лишь поверхностное представление об условиях эффективности различных форм делового общения. 	<p>ОПК-4.2</p> <p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает базовые теоретические и технологические аспекты делового общения, его основные виды, формы, особенности речевой культуры и культуры делового общения в различных видах профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не умеет чётко формулировать задачи, устанавливать контакты, достигать взаимопонимания в различных формах делового общения по оказанию государственных и муниципальных услуг; - вести деловую переписку, использовать электронные средства коммуникации; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не владеет навыками ведения делового общения в различных формах и в различных условиях профессиональной деятельности.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических рекомендаций - обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

5.1. Рекомендации по подготовке к занятиям

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты, научные статьи и монографии.

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Технологии делового общения в государственном и муниципальном управлении» направлена на решение следующих задач:

1. Систематизация и закрепление знаний, навыков и умений обучающихся, полученных ими в различных формах обучения и практического опыта по проблемам делового общения, формирование новой технологической культуры общения, развитие совокупности компетенций, определяющих способность выпускника решать профессиональные задачи с учетом закономерностей эффективных процессов коммуникации.

2. Способствовать формированию у студентов понимания места и роли высокой культуры делового общения в контексте повышения профессионального мастерства, развития и реализации личностного и профессионального потенциала, развитию коммуникативных качеств и коммуникативной компетентности, способности к эффективному взаимодействию и общению с другими людьми в различных формах делового общения при решении профессиональных задач.

Методические рекомендации по подготовке научного сообщения.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного сообщения, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии. Студент самостоятельно выбирает тему научного сообщения по одной из тем курса и представляет его для обсуждения на семинарском или практическом занятии по теме.

Цель научного сообщения - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных сообщений также развивает творческий потенциал студентов.

Научное сообщение готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного сообщения согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;
- представить научное сообщение научному руководителю в письменной форме с презентацией;
- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного сообщения, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного сообщения: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема научного сообщения, ФИО студента;
- к структуре научного сообщения - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению контрольной работы

Выполнение контрольной работы проводится по теме 5 с целью формирования общепрофессиональных компетенций и способностей к научно-исследовательской работе, позволяющих:

- осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;
- выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты;
- анализировать результаты расчетов, используя современные методы интерпретации данных, обосновывать полученные выводы.

Темы контрольных работ предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных тем или тема контрольной работы может быть предложена студентом при условии обоснования им ее целесообразности.

Контрольная работа должна содержать:

- введение, в котором обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи работы;
- основную часть, в которой раскрывается содержание исследуемой проблемы;
- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно практического применения материалов работы;
- список используемых источников и интернет-ресурсов;

Общий объем контрольной работы до 10 страниц.

Работа оформляется 14 шрифтом Times New Roman через 1,5 межстрочный интервал, выравнивание текста - по ширине страницы.

Иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Наименование таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Нумерация страниц документа должна быть сквозная.

В тексте документа не допускается:

- применять обороты разговорной речи;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии;

Оформление библиографии производится в соответствии с ГОСТ. Список использованных источников, как правило, содержит сплошную нумерацию.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;
- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Методические рекомендации по выполнению ситуационных заданий

Ситуационные задания представляют собой практические задания по теме, предполагающие умение студента применять полученные теоретические знания к решению конкретных практических ситуаций. Ситуационные задания выполняются в соответствии с поставленной учебной задачей на примерах по выбору студентов. В проекте решения по ситуационному заданию должна быть выражена вся описательная сторона сценария, проанализированы условия и пути практических шагов в разрешении различных сторон делового общения и взаимодействия государственного служащего в различных формах делового общения. Ситуационное задание выполняется и оформляется на отдельных листах, представляется для контроля преподавателю, заслушивается и обсуждается на практических занятиях.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию,

написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6.2. Дополнительная литература.

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые

данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего: практикум/ Л.С. Вечер.— М.: ФОРУМ, 2012.— 224 с.

5. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Горлова Е.А., Журавлёва О.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зарайченко В.Е.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность»/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52551.html>.— ЭБС «IPRbooks».

10. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60398.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Тема 1: Деловое общение в системе государственного и муниципального управления

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС

Тема 2: Технологии форм прямого делового общения в структуре государственного и муниципального управления

1. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58-ФЗ «О системе государственной службы РФ».
2. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».
3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Горлова Е.А., Журавлёва О.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».
6. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 3: Технологии форм косвенного делового общения в структуре государственного и муниципального управления

1. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».
2. Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего: практикум/ Л.С. Вечер.- М.: ФОРУМ, 2012.- 224 с.
3. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Горлова Е.А., Журавлёва О.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность»/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52551.html>.— ЭБС «IPRbooks».
6. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 4: Деловая переписка как форма делового общения в системе государственного и муниципального управления.

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60398.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 5: Применение форм делового общения в структуре оказания государственных и муниципальных услуг.

1. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58-ФЗ «О системе государственной службы РФ».

2. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».

3. Федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

4. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Горлова Е.А., Журавлёва О.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 6: Особенности делового общения в ситуациях социально-психологических затруднений

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 7: Этика, этикет и культура делового общения в государственном и муниципальном управлении.

1. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».

2. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. - М.: Проспект, 2011.

3. Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего: практикум/ Л.С. Вечер.- М.: ФОРУМ, 2012.- 224 с.

4. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зарайченко В.Е.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зарайченко В.Е.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 8: Особенности делового общения в различных формах межкультурных коммуникаций

1. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».

2. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. - М.: Проспект, 2011.

3. Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего: практикум/ Л.С. Вечер.- М.: ФОРУМ, 2012.- 224 с.

4. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зарайченко В.Е.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник

для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зарайченко В.Е.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59039.html>.— ЭБС «IPRbooks».

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993г (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации).

2. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58-ФЗ «О системе государственной службы РФ».

3. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ».

4. Федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

5. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. - М.: Проспект, 2011.

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. Библиотека экономической и управленческой литературы: <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>.

2. Библиотека экономической и деловой литературы: <http://www.aup.ru/library/>.

3. Психология. Социология. Флогистон: <http://flogiston.ru/library>.

4. Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm>.

5. Электронная библиотека: <http://soc.lib.ru/>.

6. Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам: <http://www.finbook.biz/>.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

