


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра управления и предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета



(подпись) Д.Ю. Брюханов

«18» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
«Коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
«Государственные и муниципальные финансы»

Форма обучения
очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «11» мая 2022 г., протокол №8

Программа одобрена НМК
экономического факультета
протокол №5 от «11» мая 2022 г.

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является формирование у студентов системы компетенций в области служебных коммуникаций в системе государственного и муниципального управления.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» относится к обязательной части Блока 1. Курс базируется на знаниях, полученных обучающимися при прохождении дисциплин «Межкультурная коммуникация», «Имидж руководителя в органах власти», «Нормы служебной этики и механизмы противодействия коррупции». Знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплины «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» используются в дальнейшем при изучении различных дисциплин, таких как «Управление социальными институтами и процессами», «Управление государственными и социальными проектами» и др.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	Знать: - психологические основы коммуникационного процесса. Уметь: - вести переговоры в рамках выбранной стратегии. Владеть навыками: - разработки и проведения презентаций на государственном языке.
Общепрофессиональные компетенции		
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-8.1 Представляет способы организации внутренних и межведомственных коммуникации и демонстрирует способность их применения на практике	Знать: - особенности управленческого общения. Уметь: - при необходимости организовать работу в гибридном режиме. Владеть навыками: - взаимодействия со средствами массовой информации.
	ОПК-8.2 Понимает необходимость и особенности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и демонстрирует способность организации данного взаимодействия.	Знать: - функции, полномочия органов государственной власти. Уметь: - организовывать вербальные и невербальные коммуникации с органами государственной власти.

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 акад. часов.

Очная форма:

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Основы теории коммуникации	4	2	4				12	Демонстрация учебного фильма с последующим обсуждением
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							3	Материалы в LMS Moodle: - презентация; -учебное видео
2	Система внутренних и внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	4	2	4		1		12	Деловая игра
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							3	Материалы в LMS Moodle: - презентация;
3	Коммуникативные компе- тенции государственных и муниципальных служащих	4	1	6		1		14	Деловая игра
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							3	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - видеозапись лекции
4	Имидж государственного и муниципального служащего	4	1	6		1		14	Кейс
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							3	Материалы в LMS Moodle: - презентация;
5	Вербальные и невербальные деловые коммуникации	4	2	6		1		14	Деловая игра
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							3	Материалы в LMS Moodle: - презентация; -учебное видео
		4					0,3	3,7	Зачет
	ИТОГО 108 ч.		8	26		4	0,3	69,7	
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							15	

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Основы теории коммуникации

Понятие деловых коммуникаций. Элементы коммуникации. Функции деловых коммуникаций. Условия успешной коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Обратная

связь как инструмент повышения эффективности коммуникации. Техники обратной связи. Основные аспекты сообщения: самовыражение, предметное содержание, отношения, воздействие. Нисходящие и восходящие коммуникации.

Тема 2. Система внутренних и внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Виды коммуникационных барьеров и их влияние на организацию. Выявление коммуникационных барьеров в организации. Механизм согласования и визирования проектов документов. Управление в режиме «хронического согласования». Понятие и виды коммуникационных сетей. Классификации типов личности и их учет в деловых коммуникациях. Основные стереотипы поведения и их использование в деловых коммуникациях. Понятие управленческого общения. Жанры управленческого общения. Этика управленческого общения.

Тема 3. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих

Умения и навыки, составляющие коммуникативные компетенции. Формирование первого впечатления, способность владеть различными моделями общения, управлять эмоциональным напряжением в процессе коммуникации, контролировать собственные экспрессивные сигналы, стимулировать собеседника к прояснению его позиции и т.д. Интерактивные умения и навыки. Способность к управлению социальными ролями, стратегиями и тактиками межличностного взаимодействия. Диагностика собеседника.

Тема 4. Имидж государственного и муниципального служащего

Компоненты имиджа государственного и муниципального служащего. Результативность и эффективность работ как главный элемент имиджа. Деловая репутация. Профессионализм, добросовестность, должностное поведение, культурный уровень, прочие параметры имиджа служащего. Эмоциональный интеллект Стрессоустойчивость Компетенции в сферах психологии поведения и психологии управления. Манеры и умение себя вести. Дресс-код.

Тема 5. Вербальные и невербальные деловые коммуникации

Вербальная коммуникация, ее функции и виды. Социальные, гендерные, возрастные и национальные особенности вербальной коммуникации. Барьеры общения при вербальной коммуникации. Способы преодоления барьеров общения. Принципы речевого воздействия. Правила риторики. Невербальная сторона деловых коммуникаций: интерпретация мимики. Невербальная сторона деловых коммуникаций: интерпретация жестов. Невербальная сторона деловых коммуникаций: интерпретация пантомимики

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Академическая лекция – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, информативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

Практическое (семинарское) занятие – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

Консультации – вид учебных занятий, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- средства текущего контроля успеваемости студентов (тестирование);
- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

1) для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09922-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471883>.

2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475283>.

3. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476663>.

б) дополнительная литература:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469315>.

2. Спивак, В. А. Лидерство. Практикум : учебное пособие для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 361 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00898-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468918>.

в) ресурсы сети «Интернет»:

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ (https://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.urait.ru>).

3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/>).

4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

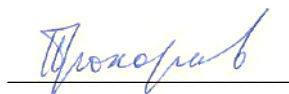
- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры управления
и предпринимательства, канд. экон. наук



А.П. Прохоров

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Коммуникации в государственном и муниципальном управлении»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Тема 1. Основы теории коммуникации

Студентам предложено самостоятельно, с помощью теста, оценить свои коммуникативные особенности.

Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно, то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Подсчет баллов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Тема 2. Система внутренних и внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Деловая игра «Выживание»

Ведущий описывает участникам обстоятельства, в результате которых они якобы оказались в нестандартной ситуации, и выдает каждому участнику список (одинаковый для всех участников) предметов, которые можно использовать для выживания в данном случае. Участники в индивидуальном порядке ранжируют эти предметы по степени того, как они оценивают важность предметов для выживания, и заносят присвоенные ранги в 1-й столбец списка.

Затем участники разбиваются на команды (оптимальный состав команды – 4-6 человек) и выполняют ту же самую процедуру ранжирования предметов коллективно, в команде. Ранги предметов, присвоенные командой, заносятся во 2-й столбец списка.

Далее ведущий зачитывает «правильные» ответы, то есть ранги предметов, присвоенные общепризнанным в данной области экспертом. Эти «экспертные» ранги участники записывают в 3-й столбец своих списков. Ведущий объясняет участникам, как подсчитать суммарную ошибку. Для этого нужно в каждой строке списка (то есть по каждому предмету) сравнить ранг данного предмета, присвоенный экспертом, с рангом по 1-му столбцу (присвоенному индивидуально) и по 2-му столбцу (присвоенному командой). Значения абсолютных отклонений складываются, получаются две цифры: первая - суммарная ошибка отдельного участника, вторая – суммарная ошибка всей команды.

Ведущий оглашает индивидуальные и коллективные результаты по каждой команде, и, с

участием самих игроков, анализирует причины различий между индивидуальными и командными ошибками. Сопоставление суммарных ошибок позволяет выявить как лидеров команд (которые сумели всем навязать свое мнение), так и тех, кто был ближе к истине, но не смог убедить в этом команду (у кого индивидуальная ошибка меньше, чем командная). Зачастую оказывается, что лидеры вели команду по ложному пути.

При сопоставлении результатов разных команд ведущий анализирует особенности стиля работы каждой команды. Как правило, выясняется, что командный успех зависит не столько от хороших индивидуальных результатов (то есть от суммарной ошибки по 1-му столбцу), сколько от умения членов команды слушать друг друга и работать совместно. По окончании игры можно сделать предварительные выводы о целесообразности или нецелесообразности команд работать в дальнейшем в таком же составе.

Тема 3. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих

Деловая игра «Цыпленок жареный»

Игроки должны найти решение (по легенде – определить причину вчерашнего происшествия) на основании предельно фрагментированной информации. Для этого им нужно организовать информационный обмен и оптимизировать процесс принятия решения в условиях избытка информации.

Участники делятся на команды по 6-9 человек. Каждый игрок получает несколько листов бумаги; на листках – по одному предложению с информацией, могущей иметь отношение ко вчерашнему происшествию. Всего у всех членов команды имеется несколько десятков «кусочков» информации, что вполне достаточно для решения задачи. Но каждый участник знает лишь те сведения, которые были выданы непосредственно ему. Для усложнения работы можно запретить участникам показывать друг другу листки с информацией, вынудив их тем самым передавать сведения только в устной форме. Команде предстоит наладить обмен информацией между членами команды, отфильтровать ненужные сведения, и найти правильное решение. Если команд несколько, то победителем объявляется команда, нашедшая решение раньше других.

Тема 4. Имидж государственного и муниципального служащего

Кейс «Создание филиала страховой компании»

Реальная история выбора одного из двух альтернативных путей комплектования штата новой организации в Ярославле. По ходу кейс-стади команды студентов должны услышать друг от друга все аргументы «за» и «против» обоих вариантов, учесть всевозможные нюансы социальной, политической и экономической ситуации в Ярославле в указанный период, и принять оптимальное решение. Далее преподаватель расскажет им, по какому пути пошли руководители компании, и чем все закончилось. Завершает разбор кейса обсуждение причин, по которым та или иная студенческая команда выбрала тот или иной вариант.

Тема 5. Вербальные и невербальные деловые коммуникации

Деловая игра «Аренда офиса»

В ходе игры участникам приходится вырабатывать компромиссное решение в процессе пятисторонних переговоров, требуются также несложные расчеты и учет большого числа критериев. Участники разбиваются на 5 команд (или на число, кратное пяти). Каждая из пяти команд-фирм должна арендовать помещение под офис. До команд доводятся параметры требуемого каждой фирме офиса (количество рабочих мест, желательное местоположение, требования к уровню шума, особенности рабочего процесса, влияющие на выбор помещения) и предельный размер арендной платы.

На рынке недвижимости есть два свободных помещения большой площади (описание этих помещений и стоимость аренды прилагается). Команды должны договориться и совместно снять

одно из этих помещений, разделив комнаты и расходы по аренде. Все фирмы-команды являются конкурентами, но ни одна из команд не может достичь цели поодиночке; требуется совместное решение четырех или пяти команд.

Побеждает та команда, которой в ходе переговоров удастся выторговать себе наилучшие условия. Параметры сдаваемых в аренду помещений определены таким образом, что наиболее вероятен вариант, при котором о совместной аренде договорятся какие-то четыре команды (по условиям игры, у них достаточно для этого средств). В этом случае одна из команд, не сумевшая заинтересовать партнеров по переговорам и войти в коалицию, остается без офиса и объявляется проигравшей.

По окончании игры проводится «разбор полетов» с анализом командных стратегий, ошибок в расчетах, сильных и слабых сторон каждой команды.

2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Список вопросов к зачету

1. Основные функции и виды коммуникации
2. Коммуникативные барьеры и их виды
3. Барьеры непонимания
4. Личностные барьеры
5. Культурные барьеры
6. Классификации типов личности и их учет в деловых коммуникациях
7. Основные стереотипы поведения и их использование в деловых коммуникациях
8. Умения и навыки, составляющие коммуникативные компетенции
9. Формирование первого впечатления
10. Диагностика собеседника
11. Правила эффективной аргументации
12. Классические правила убеждения
13. Функции вербального общения
14. Структурные компоненты речевой коммуникации
15. Этапы и приемы слушания, стили слушания
16. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника
17. Правила эффективного слушания
18. Невербальные средства общения и их виды
19. Составные элементы невербального общения
20. Основные функции невербального общения
21. Комбинирование вербальных и невербальных средств
22. Условия успешной коммуникации
23. Схема коммуникативного процесса
24. Обратная связь как инструмент повышения эффективности коммуникации. Техники обратной связи
25. Основные аспекты сообщения: самовыражение, предметное содержание, отношения, воздействие
26. Виды коммуникационных сетей
27. Виды внутриорганизационных коммуникаций
28. Функции нисходящих коммуникаций
29. Факторы, снижающие эффективность нисходящих коммуникаций
30. Трудности в осуществлении восходящих коммуникаций
31. Меры по созданию системы восходящей коммуникации
32. Компоненты имиджа государственного и муниципального служащего.
33. Результативность и эффективность работ как главный элемент имиджа
34. Деловая репутация
35. Способность к управлению социальными ролями, стратегиями и тактиками межличностного

взаимодействия

36. Интерактивные умения и навыки

37. Эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость

38. Этикет, его роль и функции в коммуникации

39. Дресс-код

40. Специфика деловых коммуникаций в России

41. Механизм согласования и визирования проектов документов. Управление в режиме «хронического согласования»

42. Виды и стратегии переговоров

Примерные тестовые задания к зачету

I вариант.

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

5. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

7. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

8. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

9. Что понимается под “такесикой”:

- а) процесс передачи вербальной информации
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения
- в) визуальный контакт

10. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- в) жесты, мимику, пантомимику

12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

- а) аттракция
- б) идентификация
- в) рефлексия

13. Выражения, которые характеризуют речь:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный
- в) демократический

15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

17. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы

19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

20. Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

II вариант.

1. Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость
- б) примитивность чувств
- в) недоверие к себе и другим
- г) все ответы верны

2. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

3. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) конформность
- б) психическое заражение
- в) подражание

4. Косвенное общение характеризуется:

- а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

5. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

6. Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:

- а) познание
- б) обычай
- в) общение

7. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения
- б) достижение профессиональных успехов
- в) соблюдение правил этикета

8. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

- а) Ученики приветствовали учителя
- б) в письме был “смайлик”
- в) Соня ответила на телефонный звонок

9. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели
- б) речь
- в) передача информации

10. Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства...”:

- а) не только словами, но и движениями
- б) не используя никаких средств общения
- в) исключительно с помощью речи

11. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

12. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

13. Выберите этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения

д) все варианты верны

14. Какова цель общения?

- а) В обращении к человеку по любой причине
- б) В обращении к человеку по определённой причине
- в) В обращении только к знакомому человеку
- г) В обращении к человеку ради знакомства

15. Содержание общения:

- а) Информация известная только одному человеку
- б) Информация со скрытым смыслом
- в) Информация, переходящая от одного человека к другому
- г) Информация, содержащая намёк

16. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) Коммуникативные
- б) Комментирующие
- в) Коммерческие
- г) Компромиссные

17. Интерактивное общение заключается в:

- а) словесной передаче информации
- б) письменной форме
- в) жестикуляции
- г) словесной, подкреплённой действиями

18. Перцептивное общение:

- а) Общение в узком кругу
- б) Общение между незнакомыми людьми
- в) Особое восприятие собеседника
- г) Общение на расстоянии

19. Процесс общения заключается в:

- а) налаживании связей между различными регионами
- б) приобретении навыков для ведения бизнеса
- в) установлении контакта между человеком и животным
- г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

20. В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое.

- а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет
- б) В возрасте от 2 до 7 лет
- в) В школьном возрасте
- г) В зрелом возрасте

Правила выставления зачета

Правила выставления оценки по итогам проведения промежуточной аттестации озвучиваются студентам заранее.

Оценка выставляется по результатам зачета, который проводится письменно в форме теста.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если правильные ответы на вопросы в тесте составляют 50% и более.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если правильные ответы в тесте составляют менее 50 % вопросов.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Поэтому необходимо постоянно осуществлять контроль над систематической работой студентов. В начале изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием разделов дисциплины, с целями и задачами курса, связями с другими дисциплинами, списком основной и дополнительной литературы, графиком консультаций преподавателя.

Чтение лекций предполагает изложение структуры темы и краткого содержания ее основных вопросов, в основном, сложных для усвоения и (или) имеющих дискуссионный характер. Лекционный курс, в основном, строится на основных положениях в области основ делового общения и коммуникаций, представленных в научных трудах российских и зарубежных ученых, имеющих в наличии в библиотеке Университета, ЭБС и упомянутых в списке основной и дополнительной литературы программы. После лекции студенты обращаются к данным источникам для закрепления знаний по рассмотренным на лекции вопросам. В случае затруднения необходимо обратиться за консультацией к преподавателю в соответствии с утвержденным графиком консультаций.

До очередного практического занятия по рекомендованным источникам студентам необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. При подготовке к практическим занятиям следует использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и комментарии к ним (доступ возможен через сайты справочно-информационных систем КонсультантПлюс, Гарант). На практическом занятии студенты должны принимать активное участие в обсуждении поставленных вопросов, с которыми необходимо ознакомиться заранее, а также в решении ситуационных задач и тестовых заданий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» состоит в более тщательном изучении предложенного преподавателем теоретического материала, данного на лекциях на основе выложенных в системе Moodle презентаций, видеоматериалов и дополнительных источников, указанных в списке литературы. Для проверки качества изучения материала к отдельным темам предусмотрены тестовые задания для самопроверки.

Вопросы для самостоятельного изучения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве них дома студентам предлагаются вопросы, аналогичные разобранным на практических занятиях. Впоследствии изучение этих вопросов при наличии неясностей со стороны студентов разбирается на последующих занятиях и/или обсуждается в чате.

Преподаватель оценивает индивидуально работу каждого студента на основании проведенных опросов, деловых игр и промежуточных контрольных мероприятий.