

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к302) Менеджмент

Третьяк С.Н., канд.
экон. наук, доцент

24.01.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Коммуникации в государственном и муниципальном управлении**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Составитель(и): доктор экономических наук, профессор кафедры менеджмента, Сидоренко Ольга Владимировна

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 13.01.2025 г. № 01-25

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям:
Протокол от 24.01.2025 г. № 5

г. Хабаровск
2025 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

_____ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Коммуникации в государственном и муниципальном управлении разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 № 1016

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой 5
контактная работа	52	рефератов 5 сем. (1)
самостоятельная работа	92	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	92	92	92	92
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Содержание и основные элементы деловой коммуникации. Пространство деловых коммуникаций и принципы его формирования. Устные и письменные деловые коммуникации. Механизмы коммуникативного поведения: стратегии, тактики, стили. Корпоративная культура и профессиональные коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной власти. Социальные установки и стереотипы в структуре коммуникации в ГМУ. Межкультурные особенности коммуникаций в ГМУ. Коммуникативный контроль участников делового взаимодействия. Кризисные коммуникации в ГМУ.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.17
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Иностранный язык
2.1.2	Государственная и муниципальная служба
2.1.3	Информационно-коммуникативные технологии в государственном и муниципальном управлении
2.1.4	Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Этика государственной и муниципальной службы
2.2.2	Методы принятия управленческих решений
2.2.3	Проектно-технологическая практика

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знать:

Основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.

Уметь:

Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.

Владеть:

Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

Принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.

Уметь:

Применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.

Владеть:

Навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.

ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Знать:

Основы современных внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

Уметь:

Осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации .

Владеть:

Навыками осуществления взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Содержание и основные элементы деловой коммуникации. /Лек/	5	2	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Пространство деловых коммуникаций и принципы его формирования. Устные и письменные деловые коммуникации. /Лек/	5	4	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	активное слушание
1.3	Механизмы коммуникативного поведения: стратегии, тактики, стили. /Лек/	5	4	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	дискуссия
1.4	Корпоративная культура и профессиональные коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной власти /Лек/	5	2	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Социальные установки и стереотипы в структуре коммуникации в ГМУ. Межкультурные особенности коммуникаций в ГМУ. /Лек/	5	2	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Коммуникативный контроль участников делового взаимодействия. Кризисные коммуникации в ГМУ. /Лек/	5	2	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	Содержание и основные элементы деловой коммуникации. /Пр/	5	4	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

2.2	Пространство деловых коммуникаций и принципы его формирования. Устные и письменные деловые коммуникации. /Пр/	5	6	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.3	Механизмы коммуникативного поведения: стратегии, тактики, стили. /Пр/	5	4	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	работа в малых группах
2.4	Корпоративная культура и профессиональные коммуникации в учреждениях государственной и муниципальной власти /Пр/	5	6	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.5	Социальные установки и стереотипы в структуре коммуникации в ГМУ. Межкультурные особенности коммуникаций в ГМУ. /Пр/	5	6	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.6	Коммуникативный контроль участников делового взаимодействия. Кризисные коммуникации в ГМУ. /Пр/	5	6	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Подготовка реферата /Ср/	5	30	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
3.2	Изучение рекомендуемой литературы и интернет-источников /Ср/	5	30	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	
3.3	Подготовка презентации по теме /Ср/	5	10	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11Л2.1Л3. 1 Э1 Э2	0	

3.4	Подготовка к зачету с оценкой /Ср/	5	22	УК-4 ОПК-7 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2	0	
-----	------------------------------------	---	----	-----------------	---	---	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Пивоваров А.М.	Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2019, https://znanium.com/catalog/document?id=372749
Л1.2	Приходько О.В., Самойлов И.Л., Шубкина О.Ю.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020, https://znanium.com/catalog/document?id=381948
Л1.3	Косова Ю.А., Сергеева Н.В.	Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий: Учебное пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021, https://znanium.com/catalog/document?id=397492
Л1.4	Папкова О.В.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Вузовский учебник, 2022, https://znanium.com/catalog/document?id=399272
Л1.5	Кривокора Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022, https://znanium.com/catalog/document?id=399366
Л1.6	Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023, https://znanium.com/catalog/document?id=431506
Л1.7	Маслова Е.Л., Коленова В.А.	Международный культурный обмен и деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022, https://znanium.com/catalog/document?id=431640
Л1.8	Байтасов Р. Р.	Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024, https://e.lanbook.com/book/362888
Л1.9	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024, https://urait.ru/bcode/535825
Л1.10	Колышкина Т. Б., Шустина И. В.	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов	Москва: Юрайт, 2024, https://urait.ru/bcode/538163
Л1.11	Покотыло М.В., Андреева О. С., Чуриков М. П.	Русский язык и деловые коммуникации	Ростов-на-Дону: РГУПС, 2023,

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тимофеев М.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2018, https://znanium.com/catalog/document?id=359707

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Донкан И. М.	Деловые коммуникации в управлении персоналом в таможенных органах: метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2023,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Никитина А.С. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. - Москва : Юрайт, 2021	URL: https://urait.ru/bcode/467374
Э2	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с	URL: https://urait.ru/bcode/493940

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Zoom (свободная лицензия)
Windows 10, лиц. по подписке
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС
Антиплагиат - Система автоматической проверки текстов на наличие заимствований из общедоступных сетевых источников, контракт 12724018158180000974/830 ДВГУПС
АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц.АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Гарант - http://www.garant.ru
Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru
Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт - http://www.cntd.ru ;

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2600	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	комплект учебной мебели, доска.
2604	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, доска.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При подготовке к зачету с оценкой необходимо ориентироваться на конспекты лекций (при наличии лекционного курса по дисциплине), рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета с оценкой - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета с оценкой студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету с оценкой, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. В период подготовки к зачету с оценкой студент вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий

Лекционные занятия

В ходе лекционных занятий студенту необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Самостоятельная работа

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы.

Примерная тематика рефератов:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникации в системе государственного управления.
3. Научные подходы к изучению коммуникации.
4. Коммуникативная компетентность как фактор повышения конкурентоспособности специалиста.
5. Коммуникативный ресурс в управлении.
6. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
7. Речевая культура в деловых коммуникациях.
8. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
9. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
10. Основные принципы этики деловых отношений.
11. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
12. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации.
13. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
13. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
14. Условия эффективного речевого воздействия.
15. Проблемы межличностных коммуникаций в организации.
15. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
16. Ведение деловых переговоров в неблагоприятных ситуациях.
17. Условия эффективности деловых совещаний.
18. Манипулятивные приемы в современной деловой коммуникации.
19. Искусство общения: подготовка и проведение деловой беседы.
20. Формальные и неформальные коммуникации в организации.
21. Спекулятивные методы аргументации или риторические уловки в процессе деловых переговоров.
22. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
23. Конфликты, их причины и способы разрешения в процессе деловых коммуникаций.
24. Структурные и межличностные методы управления конфликтами в организации.
25. Особенности официально-делового стиля документов.
26. Основные правила составления и оформления деловых писем.
27. Особенности оформления деловых писем с зарубежными партнерами.
28. Информационные технологии в деловой коммуникации.

Требования к реферату:

Актуальность темы. Необходимо обосновать её современность и значимость.

Чёткая характеристика целей и задач исследования. Во введении нужно сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения.

Обобщение результатов, обоснование их, выводы и практические рекомендации.

В заключении кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

Правильная структура. Реферат должен включать титульный лист, оглавление, введение, основную часть (разделы, части), выводы (заключительную часть), приложения и список использованной литературы.

Объём 15–20 страниц. По согласованию с преподавателем объём может быть меньше.

Оформление. Реферат должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Интервал межстрочный — полуторный, цвет шрифта — чёрный, размер — 12–14 пунктов. Размеры полей страницы: правое — 30 мм, верхнее и нижнее, левое — 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание (по ширине), отступ абзаца — 1,25 мм.

Нумерация. Страницы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту (титульный лист и оглавление включают в общую нумерацию). На титульном листе номер не проставляют.

Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы); - создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Тест

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов.

ДОТ

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Система государственного и муниципального управления

Дисциплина: Коммуникации в государственном и муниципальном управлении

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

Примерный перечень вопросов, которые формируют компетенции: УК-3, УК-4, ОПК-7:

1. Деловые коммуникации: понятие, виды и функции (УК-3, ОПК-7).
2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации (УК-3, ОПК-7)
3. Деловое общение и деловая коммуникация: общее и особенное(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
4. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения(УК-3, ОПК-7).
5. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этнических групп(УК-3, ОПК-7) .
6. Информация и коммуникации в системе организационных отношений(УК-3, ОПК-7) .
7. Информация как ресурс, инструмент и объект управления(УК-3, ОПК-7) .
8. Принципы формирования и развития коммуникативного пространства организации(УК-3, ОПК-7) .
9. Целевая аудитория деловой коммуникации и информационное поле деловой среды(УК-3, ОПК-7) .
10. Содержание и специфика деловых коммуникаций в сфере ГМУ(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
11. Коммуникативная компетентность специалиста в области ГМУ(УК-3, УК-4, ОПК-7).
12. Основные виды устной деловой коммуникации(УК-3, УК-4, ОПК-7).
13. Теория и практика переговорного процесса(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
14. Основные виды письменной деловой коммуникации (УК-3, УК-4, ОПК-7)
15. Телефонная и виртуальная коммуникация(УК-3, УК-4, ОПК-7).
16. Языковой стандарт деловой коммуникации(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
17. Стратегии и тактики информационного воздействия(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
18. Стили осуществления деловой коммуникации (УК-3, УК-4, ОПК-7).
19. Понятие коммуникативного и речевого поведения (УК-3, УК-4, ОПК-7).
20. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
21. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация (УК-3, УК-4, ОПК-7)
22. Анализ поведения коммуникатора(УК-3, УК-4, ОПК-7) .
23. Этика устного, письменного и виртуального делового общения (УК-3, УК-4, ОПК-7).
24. Корпоративная культура как фактор организационных коммуникаций в ГМУ (УК-3, УК-4, ОПК-7)
25. Профессиональные коммуникации госслужащих (УК-3, УК-4, ОПК-7).
26. Отражение и восприятие в деловой коммуникации (УК-3, УК-4, ОПК-7).
27. Значение социальных установок и ожиданий в деловых коммуникациях (УК-3, УК-4, ОПК-7)
28. Модели и функции имиджевой коммуникации (УК-3, УК-4, ОПК-7)

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерный перечень тестовых вопросов, которые формируют компетенции УК-3, УК-4, ОПК-7:

1. Содержание понятий «этика», «мораль» и «нравственность» однотипны по содержанию в истории их возникновения? (УК-3, УК-4, ОПК-7)
 - 1) да;
 - 2) нет.
2. Признание общественным мнением и осознание самими государственными служащими высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга(УК-3, УК-4, ОПК-7) — это:
 - 1) профессиональный долг;
 - 2) справедливость;
 - 3) профессиональная честь.
3. Федеральный закон №79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ» закрепивший этические стандарты поведения государственного гражданского служащего был принят в(УК-3, УК-4, ОПК-7) :
 - 1) 1995 г.;
 - 2) 2001 г.;
 - 3) 2004 г.
4. Этические стандарты поведения государственного гражданского в Федеральном законе №79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ» закреплены в статье : (УК-3, УК-4, ОПК-7)
 - 1) 18;
 - 2) 10;
 - 3) 25.
5. Основные принципы и морально-нравственные основы государственной гражданской службы обозначены в(УК-3, УК-4, ОПК-7) :
 - 1) Федеральном законе от 27.05.2003 г. № 58-ФЗ;
 - 2) Федеральном законе от 25.07.2002 г. № ПЗ-ФЗ;
 - 3) Федеральном законе от 12.02.1998 г. № 28-ФЗ.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.