



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»**

Институт социальных наук

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института,
проф. В.А. Решетников

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.22 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

Направление подготовки **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

Форма обучения _____ **очная, очно-заочная** _____
(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.

Председатель, проф.

_____ Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой государственного и
муниципального управления:

Протокол № 6 от «20» апреля 2022 г.

Зав. кафедрой, доцент

_____ Журавлева И.А.

Иркутск, 2022 г.

Содержание

	стр.
I Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
II Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.	3
III Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	4
IV Содержание и структура дисциплины (модуля)	6
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	6
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
4.3. Содержание учебного материала	15
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	15
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	15
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	16
4.5. Тематика курсовых работ(проектов)	16
V Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):	17
а) перечень литературы	17
б) периодические издания	17
в) список авторских методических разработок	18
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	21
VI Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	21
VII Образовательные технологии	23
VIII Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	24

I Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цели: основной целью дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» является формирование у студентов практических навыков в сфере деловой коммуникации, в рамках выстраивания отношений внутри компании, ведения переговоров, совещаний, дискуссий, позволяющими повысить эффективность управленческой деятельности.

Задачи:

1. формирование коммуникативной компетенции студентов;
2. овладение системой знаний в деловой коммуникации, осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, рационально применять ресурсы и эффективно взаимодействовать с другими исполнителями;
3. формирование культуры и навыков ведения переговоров, дискуссий и споров, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, умение эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности;
4. умения отстаивать свои идеи, осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
5. формирование навыка эффективного позиционирования, способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

II МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.22 Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами, изучаемыми на уровне бакалавриата: Б1.В.10 Социально-политическая система Российской Федерации, Б1.В.05 Теория организации и организационное поведение, Б1.В.04 Социальная антропология управления, Б1.О.26 Политология, Б1.О.21 Введение в специальность, Б1.О.15 Теория государства и права.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б1.О.17 Государственная и муниципальная служба, Б1.О.20 Контроль и надзор в системе государственного и муниципального управления, Б1.О.24 Муниципальное управление и местное самоуправление, Б1.В.03 Документационное обеспечение деятельности органов власти.

III ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

ПК-11 Способен применять технологии управления персоналом в органах власти и организациях, принимать участие в проектировании и реализации организационных действий;

ПК-13 Способен осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы);

ПК-14 Способен вести делопроизводство, использовать механизмы внутриведомственного и межведомственного документооборота.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-11 Способен применять технологии управления персоналом в органах власти и организациях, принимать участие в проектировании и реализации организационных действий	ИДК пк-11.1 понимает содержание норм и правил управления персоналом в органах власти	Знать: основы организации собственной учебной и трудовой деятельности. Уметь: планировать и распределять дела и обязанности в рамках бюджета времени. Владеть: навыками организации самостоятельной и коллективной работы над служебными заданиями.
	ИДК пк-11.2 применяет знание принципов командной работы в условиях государственной и муниципальной службы	Знать: особенности социальных ролей и групп. Уметь: вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе. Владеть: способностью вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.
	ИДК пк-11.3 использует технологии и механизмы осуществления проектирования реализации организационных действий	Знать: сущность и виды коммуникаций в организации в условиях государственной и муниципальной службы. Уметь: осуществлять деловое общение, публичные выступления, вести переговоры, совещания, деловую переписку. Владеть: навыками поддержания электронные коммуникации в профессиональной деятельности.
	ИДК пк11.4 Использует методы стимулирования и мотивации персонала в органах власти	Знать: технологии управления персоналом в органах власти и организациях. Уметь: использовать методы стимулирования госслужащих.

		Владеть: навыками участия в проектировании и реализации организационных действий.
ПК-13 Способен осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)	ИДК пк13.1 Осуществляет административные процедуры, обеспечивающие предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Знать: принципы работы межличностных, групповых и организационных коммуникаций Уметь: поддерживать постоянные эффективные контакты в коллективе Владеть: навыками переговорного процесса
	ИДК пк13.2 Интегрирует в деятельность подразделения положения федерального и регионального законодательства, инструкции и нормативы	Знать: основы применения технологий профессиональной коммуникации Уметь: работать с сотрудниками государственных и муниципальных органов Владеть: навыками выстраивания коммуникаций с представителями СМИ референтными группами, гражданами
	ИДК пк13.3 Соблюдает административные регламенты органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений	Знать: принципы и методы разрешения политических конфликтов Уметь: применять стиль делового общения применительно к ситуации Владеть: навыками взаимодействия в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению
ПК-14 Способен вести делопроизводство, использовать механизмы внутриведомственного и межведомственного документооборота	ИДК пк14.1 Осуществляет деятельность, обеспечивающую документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов в сфере государственного и муниципального управления	Знать: основы ведения делопроизводства Уметь: вести делопроизводство, использовать механизмы внутриведомственного и межведомственного документооборота Владеть: навыками деятельности, обеспечивающей документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов
	ИДК пк14.2 Осуществляет документационное и организационно-техническое обеспечение совещаний, заседаний	Знать: документационное и организационно-техническое обеспечение Уметь: обеспечивать документацией совещания и заседания Владеть: навыками организационно-технического обеспечения совещаний

IV СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

В том числе 4 зачетных единиц 36 часов на экзамен

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 14 часов

Форма промежуточной аттестации: экзамен

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации». Понятие «коммуникация».	5	2	2		6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады
2.	Коммуникология как наука и практика. Особенности делового общения.	5	2	2		6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады
3.	Информация, ее значимость и типы.	5	2	2		8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Лекции		
			Семинарские (практические занятия)	Консультации				
							компьютере, доклады	
4.	Деловое совещание: подготовка и проведение.	5	2	2	-	8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады	
5.	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.	5	2	2	-	8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады	
6.	Возможности управления конфликтной ситуацией.	5	2	2	-	8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады	
7.	Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.	5	2	2	-	8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады	

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
8.	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении.	5	2	2	1	8	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады
9.	Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций.	5	2	2	1	6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады
Итого часов			18	18	2	66	Экзамен

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации». Понятие «коммуникация».	7	2	2		10	Результаты устных опросов и выполнения заданий на

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Лекции			Семинарские (практические занятия)	Консультации
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации					
							компьютере, доклады			
2.	Коммуникология как наука и практика. Особенности делового общения.	7	2	2		10	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
3.	Информация, ее значимость и типы.	7	2	2		10	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
4.	Деловое совещание: подготовка и проведение.	7	2	2	-	10	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
5.	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.	7	2	2	-	10	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Лекции			Семинарские (практические занятия)	Консультации
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации					
6.	Возможности управления конфликтной ситуацией.	7	2	2	-	14	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
7.	Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.	7	2	2	-	6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
8.	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении.	7	2	2	-	6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
9.	Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций.	7	2	2	-	6	Результаты устных опросов и выполнения заданий на компьютере, доклады			
Итого часов			18	18		72	Экзамен			

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации». Понятие «коммуникация».	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 4-й недели семестра	8	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [1, 2].
5	Коммуникология как наука и практика. Особенности делового общения.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 8-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [3, 4].
5	Способы передачи информации в деловой коммуникации.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 8-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [1, 4].
5	Деловое совещание: подготовка и проведение.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 12-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Конфликты в деловой среде.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 14-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [2,3, 4].
5	Национальные особенности деловых коммуникаций.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 16-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].
5	Этика деловых коммуникаций.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 18-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				66		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				8		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				66		

Очно-заочная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации». Понятие «коммуникация».	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 4-й недели семестра	6	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [1, 2].
5	Коммуникология как наука и практика. Особенности делового общения.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 8-й недели семестра	8	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [3, 4].
5	Способы передачи информации в деловой коммуникации.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 8-й недели семестра	8	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [1, 4].
5	Деловое совещание: подготовка и проведение.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 12-й недели семестра	8	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Конфликты в деловой среде.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 14-й недели семестра	8	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4]. Доп. литература: [2,3, 4].
5	Национальные особенности деловых коммуникаций.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 16-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].
5	Этика деловых коммуникаций.	Закрепление и систематизация знаний по теме занятия. Работа со справочной литературой, с интернет-источниками. Разработка задания на персональном компьютере.	Конец 18-й недели семестра	10	Защита доклада, разработки на персональном компьютере, устный опрос	Осн. литература: [1-4].
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				72		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				9		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				72		

4.3 Содержание учебного материала

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1,2	Коммуникология как наука и практика. Особенности делового общения.	Разработка материалов в электронном формате: документ, таблица, презентация.	3	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
3,4	Способы передачи информации в деловой коммуникации.	Разработка в MS Office: документ, электронная таблица, презентация, публикация.	4	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
5,6	Конфликты в деловой среде.	Разработка документов в MS Office, в системах электронного документооборота.	3	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
7	Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.	Разработка материалов в электронном формате: документ, таблица, презентация.	3	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
8	Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении.	Разработка в MS Office: документ, электронная таблица, презентация, публикация.	3	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
9	Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций.	Разработка документов в MS Office, в системах электронного документооборота.	2	Доклад, разработка на ПК, опрос	ПК-11; ПК-13; ПК-14
	Всего часов:		18		

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов

№п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1.	Возможности управления конфликтной ситуацией.	Самостоятельного изучения https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35288384 ; https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35229468 Альтернатива: на платформах научной библиотеки имени Распутина: ellibnb.library.isu.ru Результат – эссе или доклад.	ПК-11 Способен применять технологии управления персоналом в органах власти и организациях, принимать участие в проектировании и реализации организационных действий	ИДК пк-11.1 понимает содержание норм и правил управления персоналом в органах власти

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа заключается:

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы, обучающим фильмам из интернета;
- в выполнении домашних заданий, как правило, заключающихся в разработке какого-либо информационно-коммуникационного продукта;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям, по интернет-источникам;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке сообщений и докладов.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (указать при наличии)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

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

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519784> (дата обращения: 01.06.2023)
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799> (дата обращения: 01.06.2023).
3. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 01.06.2023).
4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364> (дата обращения: 01.06.2023).
5. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617> (дата обращения: 01.06.2023).
6. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513409> (дата обращения: 01.06.2023).
7. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845> (дата обращения: 01.06.2023).
8. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 01.06.2023).
9. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 01.06.2023).

10. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179> (дата обращения: 01.06.2023).

б) дополнительная литература:

1. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория И практика [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – Режим доступа: «ЭБС Юрайт». – ISBN 978-5-9916-3683-4. – 10 экз.+
2. Кафтан, В.В. Деловая этика [Текст : Электронный ресурс] : Учебник и практикум / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 301 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-03324-3. - Режим доступа ЭБС «Юрайт». - Неогр. доступ.+
3. Коноваленко, В.А. Основы интегрированных коммуникаций [Текст : Электронный ресурс] : Учебник и практикум / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 486 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: ЭБС «Юрайт». - Internet access. - ISBN 978-5-9916-3061-0. - Неогранич. доступ.+
4. Корнейчук, Б.В. Рынок труда [Электронный ресурс] : учебник / Корнейчук Б.В. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. текстовые дан. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 287 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-8126-1. - Режим доступа: «ЭБС Юрайт». – 5 доступов.+
5. Марковская, Е.И. Gr. Взаимодействие бизнеса и органов власти [Текст : Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Е. И. Марковская, А. В. Луссе [и др.]. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 304 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-8762-1. - Режим доступа ЭБС «Юрайт». - Неогр. доступ.+
6. Москвитина, Н. В. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Москвитина ; Иркут. гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Электрон. текстовые дан., 6,2 Мб. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2021. - эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: 32-разрядный процессор, 1 ГГц или выше ; опер. память 256 Мб и выше ; необходимо на винчестере 320 Мб ; ОС Microsoft Windows XP, 7, 8 или 8.1 / ОС Mac OS X ; разрешение экрана 1024x768 ; Adobe Reader 6 или выше (дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-9624-1971-8 (в кор.)
7. Полюшкевич, О.А. Этические основы противодействия коррупции [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. А. Полюшкевич, И. А. Журавлева, Г. В. Дружинин ; ред.: В. С. Федчин, П. А. Новиков ; Иркут. гос. ун-т. - Электрон. текстовые дан., 3,94 Мб. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2020. - эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: ОС Microsoft Windows XP, 7, 8 или 8.1 / ОС Mac OS X ; 32-разрядный процессор, 1 ГГц или выше ; опер. память 256 Мб (на винчестере 320 Мб) и выше ; разрешение экрана 1024x768 ; Adobe Reader 6 или выше (дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-9624-1776-9 (в кор.)
8. Смирнова, В.Г. Организационная культура [Электронный ресурс] : учебник и практикум / Смирнова В.Г. - Отв. ред. - Электрон. текстовые дан. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 306 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-6032-7. - Режим доступа: «ЭБС Юрайт». - Неогранич. доступ.+
9. Таратухина, Ю.В. Теория межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум / Таратухина Ю.В. - Отв. ред., Безус С.Н. - Отв. ред. - Электрон. текстовые дан. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 265 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-7526-0. - Режим доступа: «ЭБС Юрайт». – 5 доступов.+

10. Трансформация технологий управления в информационном обществе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Иркут. гос. ун-т, Ин-т соц. наук ; сост.: Р. В. Иванов, А. И. Бобков. - Электрон. текстовые дан., 5,62 Мб. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2021. - эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: 32-разрядный процессор, 1 ГГц или выше ; опер. память 256 Мб и выше ; необходимо на винчестере 320 Мб ; ОС Microsoft Windows XP, 7, 8 или 8.1 / ОС Mac OS X ; разрешение экрана 1024x768 ; Adobe Reader 6 или выше (дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-9624-1969-5 (в кор.)

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Интернет-источники:

1. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ - [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.duma.gov.ru/>
2. Сайт Министерства образования и науки РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/>
3. Сайт Правительства Иркутской области [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.irkobl.ru/government/executive/government/>
4. Сайт Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// pravitelstvo.gov.ru](http://pravitelstvo.gov.ru).
5. Сайт Председателя Правительства РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://premier.gov.ru/>
6. Сайт Президента РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/>
7. Сайт Федерального собрания Российской Федерации. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://council.gov.ru/>
8. Сервер органов государственной власти Российской Федерации «Официальная Россия». [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// www.gov.ru](http://www.gov.ru).
9. Указы Президента «Российская газета» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rg.ru/news/sites/pravitelstvo/index.html>
10. Ассоциация сибирских и дальневосточных городов [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.asdg.ru/>
11. Вопросы местного самоуправления [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.vmsu.ru/>
12. Институт муниципального управления, г. Обнинск [Электронный ресурс] Режим доступа: www.rels.obninsk.com/
13. Информационные ресурсы России. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rir.csti.ru>.
14. Комитет по вопросам местного самоуправления Государственной Думы [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.duma.gov.ru/localcom/>
15. Конгресс муниципальных образований Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.kmo.ru/>
16. Менеджмент муниципальных услуг [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.tacis-muse.ru/>
17. Местное самоуправление [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://vff-s.narod.ru/msu/msu.html>
18. Реформа местного самоуправления в Иркутской области [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.irkobl.ru/government/local/local/>
19. Аналитический центр Юрия Левады (Левада-центр) [Офиц. сайт]. URL: <http://www.levada.ru>.
20. Всероссийский Центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Офиц.сайт]. URL: <http://wciom.ru>.
21. Исследовательская группа ЦИРКОН [Офиц. сайт]. URL: <http://www.zircon.ru>.
22. Фонд Общественное Мнение (ФОМ) [Офиц. сайт]. URL: <http://fom.ru>.

23. Российская ассоциация по бизнес-коммуникациям (РАБК) [Официальный сайт]. URL: <http://www.rabc.org.ru>.
24. Информационно-аналитический портал Гуманитарные технологии [Официальный сайт]. URL: <http://gtmarket.ru>

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2023 г.:

ЭБС «Национальный цифровой ресурс ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>): ООО «Издательство Лань». Контракт № 274/22 от 28.10.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 600 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>): ООО «Библиотех». ООО «Интеллект». Контракт 068/22 от 31.05.2022 г. – 3 назв. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

«Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>): Контракт № 286/22 от 08.11.2022г.; Акт от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 241 311 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru/>): ООО «Айбукс» Контракт № 275/22 от 08.11.2022 г.; Акт №258 от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 265 348 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru/>): ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 250/22 от 14.09.2022г.; Срок действия по 17.10. 2023 г. Цена контракта: 821 465 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно, приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 10,6 тыс. назв.

Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru/>): ООО «ИД «Гребенников», ООО «ИД «Гребенников», контракт № 295/22.; Акт от 02.12.22 г. Срок действия с 01.01.2023 по 31.12.2023 г. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>): ООО «НЭБ», Контракт № 334/22 от 05.12.2022 г.; Акт от 19.12.2022 г. Срок действия по 31.12. 2023 г. Цена контракта: 527 489,00 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 49 назв.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru/>): Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

Государственная информационная система «Национальная электронная

библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офф. сайт]. URL: <http://ellib.library.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офф. сайт]. URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офф. сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по всем дисциплинам, практикам, ГИА, указанным в учебном плане ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент. Подробная информация представлена на сайте библиотеки ИГУ: http://library.isu.ru/ru/inform_serv/For_teachers/useful_inform.html.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд обеспечивает печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляров каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Занятия по данной дисциплине не требуют специализированных аудиторий, предназначенных для проведения лабораторного практикума. Лекционные и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация, самостоятельная работа студентов проводятся в лекционных и семинарских учебных аудиториях Института социальных наук (г. Иркутск, ул. Ленина, 3), оборудованных специализированной учебной мебелью, меловыми и маркерными досками, оборудованием для презентации учебного материала – стационарными либо переносными компьютерами, мультимедийными проекторами, колонками.

6.2. Программное обеспечение

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ: ЦНИТ. РЕЕСТР программного обеспечения 2023 – <https://isu.ru/ru/employee/license/main/>).

В ИСН ИГУ имеется программное обеспечение:

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).
2. Microsoft® Office Standart 2010. Номер Лицензии Microsoft 60642086. Лицензия от 11.07.2012; бессрочно.
3. Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <http://www.kaspersky.ru/free-antivirus>; бессрочно.
4. 7zip (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <https://www.7-zip.org/license.txt>; бессрочно
5. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.
6. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).
7. «Антиплагиат.ВУЗ», 25 тыс. проверок договор №5789/347/22 от 30.12.2022, на 1 год.
8. Acrobat Professional 10.0 WIN AOO License RU (65083701) Cetificate Number: 9435977 Котировка № 03-165-11 от 23.11.2011 Дата лицензии 09.12.2011; бессрочно
9. CorelDRAW Graphics Suite X7 Education Lic (5-50) СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ЦПП/ - Лиц. договор / 326 от 23 января 2015 г. Corel License number: 081571. Лицензия от 30.01.2015; бессрочно.
10. Mozilla Firefox (ежегодно обновляемое ПО). Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

6.3. Технические и электронные средства

В ходе учебного процесса используется электронный портал университета и большое количество электронных средств обучения, в том числе бесплатные образовательные ресурсы интернет-сервиса Youtube, а также Массовые открытые онлайн-курсы:

<https://educa.isu.ru/>

<https://www.youtube.com>

<https://isu.antiplagiat.ru/>

<https://openedu.ru/>

<https://arzamas.academy/>

<https://www.coursera.org/>

<https://www.udacity.com/>

Материально-техническое обеспечение дисциплины

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 224 (этаж 2, помещение 1):

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 70 рабочих мест (75,7 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, стулья, меловая доска, кафедра);

оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»: проектор Epson EMP-S52, ноутбук 15.6 «Samsung» NP350E5C.

Рабочий кабинет кафедры государственного и муниципального управления № 107 для организации индивидуальной работы и контроля самостоятельной работы, оборудованный специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья); оборудованием для редактирования текста, распечатки, копирования, сканирования и презентации учебного материала по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении»: Копировальный аппарат Canon IR-2016J - 1 шт, Монитор LCD 19 Samsung B1930 NW - 1шт, Принтер HP P1005 - 1 шт, Системный блок Lenovo - 1 шт, Принтер Kyocera 2035d - 1 шт, МФУ MFP M125r - 1 шт, Монитор BenQ 24 Senseye 3 - 1 шт, Системный блок Dexp Atlas H105 - 1 шт, МФУ Brother MFC 1912WR - 1 шт.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 210 (этаж 2, помещение 25):

Компьютерный класс (учебная аудитория) для организации самостоятельной работы, курсового проектирования на 16 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска); Системные блоки: (Athlon x2 245, ОЗУ 4Gb) – 1шт, (i3-2120, ОЗУ 8Gb) – 2шт, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – 2шт, (Celeron G4900, ОЗУ 8Gb) – 4шт, (Core 2 Duo E8600, ОЗУ 2Гб) – 1шт, (Core 2 Duo E8400, ОЗУ 3Гб) – 1шт, (Celeron G3930, ОЗУ 8Gb) – 2шт, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – 1шт, (i5-2500, ОЗУ 8Гб) – 1шт, (Celeron G3930, ОЗУ 16Gb) – 1шт. Монитор LG Flatron E2242C – 12шт, Монитор Samsung 943N – 1шт, Монитор LG Flatron L1752TR – 1шт, Монитор Acer AL1717 – 1шт, Монитор Samsung 720N – 1шт. Оснащен неограниченным доступом к сети Интернет: мобильный мультимедиа проектор Acer X1323WHP, переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении», с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Преподавание дисциплины «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предполагает использование следующих образовательных технологий:

- проведение аудиторных занятий с использованием мультимедийных технологий, аудио- и видеоматериалов;
- проведение лекционных занятий в форме проблемной лекции, лекции- дискуссии;
- использование проблемно-ориентированного подхода посредством проведения самостоятельных работ;
- тестовые технологии;
- применение интерактивных обучающих технологий, таких как групповая дискуссия, работа в малых группах;
- проведение мастер-классов со специалистами по постановке голоса и технике речи

- с целью формирования и развития речевых навыков студентов;
- выполнение студентами контрольных и самостоятельных работ.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин (определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП). Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов определяется соответствующим рабочим учебным планом в соответствии с требованиями ФГОС.

Дистанционные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- WEB-консультации по подготовке, выполнению и защите курсовых и выпускных работ;
- индивидуальное общение со студентами через электронную почту;
- дистанционные лекции с использованием информационных платформ для проведения вебинаров онлайн ClickMeeting, Zoom;
- использование специализированного образовательного портала ИГУ <https://educa.isu.ru/> для организации текущего контроля за успеваемостью и посещаемостью.

Дистанционные технологии при освоении дисциплин применяются с использованием Образовательного портала Иркутского государственного университета (Адрес доступа: <http://educa.isu.ru>). Текст лекций, задания к практическим занятиям размещаются по дисциплинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Интерактивное общение со студентами осуществляется на информационных платформах ClickMeeting и Zoom. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. Кроме того, преподаватель использует дистанционное чтение лекций и проведение практических занятий в Skype. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ. Индивидуальное общение со студентами проходит также через электронную почту преподавателя.

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства для входного контроля.

Основной его целью является выявление пробелов в знаниях, требуемых для дальнейшей работы по курсу. Для преподавателя это необходимо, чтобы оценить уровень готовности группы в целом; проблемы отдельных студентов и их отношение к оценке уровня своей готовности. Входной контроль необходим, чтобы наметить пути устранения выявленных проблем, спланировать содержание, методику работы, организацию самостоятельной работы.

Входной контроль осуществляется в форме тестов

Демонстрационный вариант тестов

1. Общественное мнение – это... (ПК-11)
 - а) совокупность общественных взглядов по определенному вопросу, полученных в результате опросов, на собраниях
 - б) сумма индивидуальных мнений по тому или иному поводу
 - в) результаты проведенного анкетирования или опроса

2. Суждения приобретают статус общественного мнения, если... (ПК- 11)
 - а) распространены в Интернете
 - б) обсуждаются в коллективе

в) публично высказаны и распространены

3. При каком условии может быть успешным формирование общественного мнения? (ПК-13)

- а) при условии определения аудитории потребителей
- б) при создании доброжелательной атмосферы рыночного взаимодействия
- в) при условии правильной подачи информации

4. Общественность – это... (ПК-11)

- а) сотрудники предприятия, объединенные служебными отношениями, подчиняющиеся служебной дисциплине
- б) группа людей, сложившаяся под влиянием определенных обстоятельств, осознающих проблемность ситуации и реагирующих на нее одинаковым образом
- в) многочисленная группа потребителей, СМИ, участники политических партий, движений
- г) любые группы, которые проявляют реальный интерес к организации или оказывают влияние на ее способность достигать поставленных целей

5. Отношение к тем или иным проблемам или фактам – это... (ПК-13)

- а) оценочное мнение
- б) конструктивное мнение
- в) общественное мнение

6. Продолжите фразу: «Если вы хотите привлечь кого-либо на свою сторону, прежде всего, убедите его в том, что...» (ПК-11)

- а) вы ему компаньон
- б) вы ему друг
- в) вы ему не конкурент

7. Основа деятельности ПР сводится к так называемой... (ПК-13)

- а) теории слушания
- б) теории общения
- в) теории восприятия

8. ПР понимается как одна из функций ... по установлению и поддержанию коммуникаций между организацией и общественностью. (ПК-14)

- а) маркетинга
- б) менеджмента
- в) социальной психологии

9. Планирование проекта начинается с процедуры: (ПК-11)

- а) анализ и оценка выполнения работ;

- б) определение целей проекта и состава работ;
- в) расчет расписания (определение сроков выполнения работ);
- г) сравнение текущего расписания и данных по ресурсам с директивным графиком.

10. Что понимают под управлением проектами? (ПК-13)

- а) деятельность управленческого персонала проекта;
- б) приложение знаний, навыков, методов и средств к работам проекта для достижения целей проекта при соблюдении или превышении потребностей или ожиданий участников проекта;
- в) управление персоналом, вовлеченным в реализацию проекта;
- г) управление сроками, стоимостью, рисками, качеством, и другими параметрами проекта;
- д) формирование воздействий, обеспечивающих реализацию намеченных планов.

11. Под проектом в методологии управления проектами понимается (ПК-14)

- а) комплекс финансовой документации по проекту;
- б) комплекс рабочей документации;
- в) комплекс взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения в течение заданного периода времени и при установленном бюджете поставленных целей;
- г) комплекс проектно-сметной документации.

12. Что произойдет, если задержать работы критического пути? (ПК-13)

- а) задержка всего проекта;
- б) задержка других работ;
- в) задержка последней работы проекта;
- г) никаких изменений не будет.

12. Время, на которое работа может быть задержана без задержки раннего старта ее последующих работ, это: (ПК-13)

- а) резерв работы с открытым концом;
- б) отрицательный сдвиг;
- в) полный сдвиг;
- г) свободный сдвиг;
- д) резерв времени.

13. Какие из перечисленных рисков относятся к внутренним? (ПК-13)

- а) политические;
- б) природные;
- в) социальные;
- г) технологические;
- д) экономические.

14. Если для выбранной работы тип деятельности – «Фиксированное количество» и добавляется другой ресурс на ту же работу, то какие данные изменятся? (ПК-13)

- а) исходная длительность;
- б) плановая интенсивность;

- в) плановая интенсивность и длительность;
- г) плановое количество.

15. Что включают в процесс управления проектом по временным параметрам? (ПК-13)

- а) процесс планирования проекта по временным параметрам, воплощение идей проекта по временным параметрам, анализ результатов выполнения проекта по временным параметрам, корректировка действий в выполнении проекта по временным параметрам;
- б) концепция управления проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, контроль выполнения проекта по временным параметрам, анализ и регулирование процесса выполнения проекта по временным параметрам, закрытие управления проектом по временным параметрам;
- в) планирование, инициализация, реализация, завершение проекта по временным параметрам;
- г) управление проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, бухгалтерский учет проекта, анализ и регулирование проекта, закрытие проекта по временным параметрам.

16. Что такое работа проекта? (ПК-13)

- а) деятельность по достижению элементарных целей проекта;
- б) деятельность участников проекта;
- в) запланированные действия;
- г) минимальный элемент WBS;
- д) элемент проекта на исполнение которого назначаются ресурсы.

17. Критический путь – это... (ПК-13)

- а) наиболее длинный непрерывный путь работ в проекте;
- б) наиболее короткий путь работ проекта;
- в) прогноз сроков выполнения всех работ проекта;
- г) указатель ключевых вех проекта.

18. Сравните понятия «Команда проекта» и «Команда управления проектом»: (ПК-13)

- а) всегда одно и то же;
- б) всегда различные понятия;
- в) иногда совпадают.

19. Что составляет жизненный цикл проекта? (ПК-14)

- а) время от зарождения идеи до утилизации результатов;
- б) время от начала проекта до его полного завершения;
- в) запланированные работы проекта;
- г) набор последовательных фаз, количество и состав которых определяется потребностями управления проектом;
- д) совокупность операций в ходе его реализации.

20. Что является результатом выполнения этапа «Планирование коммуникаций»: (ПК-13)

- а) формирование базы знаний организаций;

- б) выявление участников проекта;
- в) план управления коммуникациями проекта;
- г) отчеты по проекту.

21. Метод аналогий основан на... (ПК-13)

- а) вероятностных подходах;
- б) логических умозаключениях;
- в) опыте реализованных проектов.

22. Перечислить программные системы управления проектами (ПК-13)

- а) Maple, Matcad;
- б) Integra, MS Office, OnLine, SPSS, Time EX;
- в) Open Plan, MS Project, Primavera Project Planner, Spider Project, Time Line;
- г) ADEM, BPWin, LanDocs, Project Expert;
- д) 1С, Гарант;

23. Инициация – это... (ПК-14)

- а) процедура, позволяющая выполнять заключительные действия при старте проекта;
- б) раздел управления предметной областью на стадии планирования;
- в) формальный процесс вовлечения родительской организации в начале выполнения проекта или его очередной фазы;
- г) формальный процесс целеполагания в начале выполнения проекта или его очередной фазы.

24. Какие из перечисленных рисков относятся к внешним? (ПК-13)

- а) организационные;
- б) политические;
- в) проектные;
- г) технологические;
- д) технические.

25. Отметьте характеристику, присущую внешним рискам: (ПК-11)

- а) определяются особенностями проекта;
- б) порождаются внешним окружением проекта;
- в) являются управляемыми.

Так как изучение дисциплины предполагает постоянное использование систем дистанционного и электронного обучения университета, испытание проводится в течение первой недели обучения через портал educa.isu.ru, на котором регистрируются все обучающиеся.

Задания для проведения текущего контроля

В ходе занятий по каждой теме студенты представляют материалы, доклады, контрольные работы:

- подготовленные в электронном формате документы, таблицы, презентации, сайты, опросы;
- подготовленные в MS Office документы, электронные таблицы, иллюстрации, презентации, базы данных;
- доклады по проблемам деловых коммуникаций в государственной системе управления.

В качестве оценочных средств используются:

Устный опрос

Темы для устного опроса:

(ПК-13)

1. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
2. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
3. Постановка цели и разработка сценария деловых переговоров, совещаний и бесед.
4. Возможность незапланированных поворотов в ходе диалога: как предусмотреть и как реагировать.

Круглый стол

(ПК-11)

Темы для проведения заседания круглого стола:

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми дадут нам возможность развивать навыки и испытывать характер».
3. Роль комплимента в общении
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Умеете ли вы объяснять и как вы это поняли.
6. Особенности западного и восточного делового дискурса.
7. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением общения».
8. В чём, по-вашему, сходство и различия делового и обыденного общения.
9. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях.
10. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь и какие его характеристики вы можете определить по ней.
11. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в

подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

В ходе занятий по каждой теме студенты представляют информационно-коммуникационные продукты:

- подготовленные в электронном формате документы, таблицы, презентации;
- подготовленные в MS Office документы, электронные таблицы, иллюстрации, презентации, базы данных.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении» осуществляется в конце семестра с обязательным учетом результатов текущего контроля и проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме письменного собеседования по вопросам.

При оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет». Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся основана на оценке каждого вида учебной работы по дисциплине в рейтинговых баллах.

Критерии оценки ответа на экзамене:

Примерное время подготовки учащихся к ответу по билетам может быть в диапазоне от 15 до 30 минут. Время ответа на билет в целом не должно превышать 15 минут.

Если студент ответил на третий вопрос по выбранному билету, это означает, что учащийся уже может претендовать на отметку «3» по пятибалльной шкале или 60 по столбальной. Далее при устном ответе на теоретическую часть билета учащийся может добавить к имеющимся баллам еще один или два балла (или 40 баллов по столбальной шкале) в зависимости от качества подготовки. Таким образом, применяется накопительная система оценивания, соответствующая традиционной пятибалльной шкале.

На отметку «4» (или от 60 до 85 баллов) оценивается ответ в целом на билет, если учащийся при ответе на теоретическую часть билета продемонстрировал системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, но при ответе на теоретическую часть билета были допущены незначительные ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания.

На отметку «5» (от 85 до 100 баллов) оценивается ответ в целом на билет, если учащийся при ответе на теоретическую часть билета продемонстрировал системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса учащийся изложил связно, в краткой форме, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускал терминологических ошибок и фактических неточностей.

Шкала БРС

Итоговый семестровый рейтинг (S итог)	Академическая оценка	
60-70 баллов	зачтено	удовлетворительно
71-85 баллов		хорошо
86-100 баллов		отлично

Перечень вопросов для экзамена:

Блок 1.

1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
2. Виды и уровни коммуникаций.
3. Концептуальные подходы к коммуникациям.
4. Классические подходы к коммуникациям (Л.Уорд, Г.Тард, Ф.Теннис, М.Вебер)
5. Неклассические концепции коммуникаций (Ю.Хабермас,Н.Луман, П.Бурдьё, Э.Гидденс).
6. Деловые и научные коммуникации как проблема междисциплинарных исследований.
7. Знание основных правил коммуникации и практический успех.
8. Коммуникология как наука и практика.
9. Особенности делового общения.
10. Цели и функции делового общения.
11. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
12. Характеристики делового общения.
13. Вербальные способы общения.
14. Невербальные способы общения
15. Информация, ее значимость и типы.
16. Классификация деловых бесед.
17. Собеседование при приеме на работу.
18. Деловое совещание: подготовка и проведение.
19. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
20. Презентация, ее смысл и назначение.
21. Деловая полемика, правила ее проведения.
22. Культура делового спора.
23. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
24. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
25. Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.

Блок 2.


1. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
2. Проблемы деловой этики в России.
3. Структура конфликта. Способы решения конфликтов.
4. Этические механизмы организации деловых коммуникаций.
5. Профессиональный этикет и коммуникации.
6. Информация как основа коммуникационного процесса.
7. Личностные аспекты деловых коммуникаций
8. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
9. Этапы коммуникационного процесса.
10. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
11. Значение и сущность делового общения руководителя.
12. Основные виды и содержание делового общения.
13. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации.
14. Конформизм в группе.
15. Основные причины конфликтов в организациях.
16. Основные методы предупреждения конфликтов.
17. Классификация информационно-коммуникативных технологий в зависимости от различных критериев.
18. Технологии защиты информации от несанкционированного доступа
19. Пользовательские входы и правила управления списком пользовательских входов. Технологии использования электронной цифровой подписи и печати.
20. Глобализация и информационные технологии.

21. Экономическая информация и информационные ресурсы
22. Виды информационного обеспечения менеджмента.
23. Определение и структура системы искусственного интеллекта.
24. Современные системы управления предприятием.
25. Технологии формирования управленческих решений.

Блок 3.

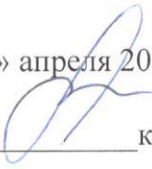
1. Экономическая информация и информационные ресурсы
2. Виды информационного обеспечения менеджмента.
3. Классификация информационно-коммуникативных технологий в зависимости от различных критериев.
4. Определение и основные функции системы обработки информации в менеджменте
5. Новые возможности современных информационно-коммуникативных систем.
6. Общие принципы проектирования информационно-коммуникативных систем
7. Основная цель проектирования информационно-коммуникативных систем в производстве. Принцип
8. Подходы к определению экономической эффективности систем обработки информации.
9. Понятие локальной вычислительной сети (ЛВС).
10. Типологии вычислительных сетей. Качественные и количественные характеристики NetWare.
11. Виды информационного обеспечения менеджмента.
12. Определение и структура системы искусственного интеллекта.
13. Экономическая информация и информационные ресурсы.
14. Универсальные и специализированные генераторы поддержки принятия управленческих решений.
15. Обеспечение информационной безопасности в сети Интернет.
16. Виды угроз безопасности. Методы и средства защиты информации в экономических ИС.
17. Техническое и программное обеспечение ИТ управления организацией.
18. Формы пропаганды государства в управлении развитием.
19. Роль прогнозирования в управлении развитием.
20. Сетевая война.
21. Примеры идеологий прогнозирующих развитие.
22. Гибридная война.
23. Информационная война.
24. Информационные поля.
25. Информационная изоляция.

На индивидуальных и групповых консультациях студенты получают дополнительную информацию по всем вопросам, вызывающим затруднения, а также совместно с преподавателем осуществляют подбор необходимой литературы для самостоятельного изучения. Таким образом, данный вопрос, отражающий предметное и проблемное знание, показывает уровень профессиональной специализации бакалавров.

Разработчик:  доцент кафедры государственного и муниципального управления, кандидат исторических наук Р.В. Иванов

Программа рассмотрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол № 6 от «20» апреля 2022 г.

Зав.кафедрой  к.филос.наук, доцент Журавлева И.А.