

Автономная Некоммерческая Организация Высшего Образования

**«**Славяно-Греко-Латинская Академия»

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**Директор Института \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,кандидат философских наук\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Одобрено:**Решением Ученого Советаот «22» апреля 2022 г. протокол № 5 | **УТВЕРЖДАЮ**Ректор АНО ВО «СГЛА»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Храмешин С.Н. |

# Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине **Б1.В.01.01 Коммуникации в региональном управлении**

для студентов

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки | **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  |
| Направленность (профиль) | **Государственная, муниципальная служба и кадровая политика** |
| Кафедра | **международных отношений и социально-экономических наук** |
| Форма обученияГод начала обучения | **Очная****2022** |
| Реализуется в семестре | **4, курс 2** |

Москва, 2022

Разработчик: Харченко Н.П., доцент кафедры менеджмента

1. Проведена экспертиза РПУД. Члены экспертной группы:

Председатель:

Панкратова О. В. - председатель УМК.

Члены комиссии:

Пучкова Е. Е. - член УМК, замдиректора по учебной работе;

Воронцова Г.В. - член УМК, доцент кафедры менеджмента.

Представитель организации-работодателя:

Ларский Е.В. - главный менеджер по работе с ВУЗами и молодыми специалистами АО «КОНЦЕРН ЭНЕРГОМЕРА»

**Экспертное заключение:**

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине **Б1.В.01.01 Коммуникации в региональном управлении**

рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и соответствует требованиям законодательства в области образования.

Протокол заседания Учебно-методической комиссии

от «22» апреля 2022 г. протокол № 5

**Цель и задачи дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» заключается в формировании у бакалавров набора профессиональных компетенций по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

1.Систематизированное изложение основ теории коммуникации в широком научном контексте, включающем методологические, философские, социопсихологические, семиотические, лингвистические аспекты;

2.Освоение студентами базового научного аппарата современной коммуникативистики, методов исследования коммуникации;

3.Знакомство с основными уровнями социальной коммуникации, спецификой коммуникаций в различных сферах социальной жизни;

4.Акцентирование прагматических аспектов вербальной (устной и письменной) и невербальной коммуникации;

5.Выработка у студентов умений и навыков эффективного взаимодействия, определяющих высокий уровень коммуникативной компетентности в сферах профессионально ориентированной и бытовой коммуникации.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:**

* содержание общенаучных и конкретных методов исследования общественного мнения, дать студенту, будущему специалисту в области управления, глубокие и систематизированные знания о «паблик рилейшнз», ее особенностях и роли в системе государственного управления, логику и порядок планирования и организации ПР- проектов, принципы и методы оценки результатов исследования
* основы деловых коммуникаций: публичные выступления,

переговоры, проведение совещаний;

* систему эффективных деловых коммуникаций в организации; **Уметь:**
* применять методологию исследования к решению практических проблем управления общественными отношениями
* анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их повышению;
* организовывать современный переговорный процесс с

использованием современных средств коммуникации; **Владеть:**

* иметь представление о подходах к формированию общественного мнения, о трудностях и проблемах проведения практических ПР- кампаний и способах преодоления этих трудностей

-методами сбора обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды для осуществления эффективной коммуникации в организации и вне ее;

* культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ**

## (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ

Практические (семинарские) занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических (семинарских) занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков. Основное назначение семинарских занятий – обеспечить глубокое усвоение студентами материалов лекций, привить навыки самостоятельной работы с экономической литературой, воспитать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющейся практики хозяйствования, формировать современное экономическое мышление студентов. На семинарских занятиях предполагается рассмотреть наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые наиболее трудно усваиваются студентами.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям по дисциплине наряду с рабочей программой и графиком учебного процесса относятся к методическим документам, определяющим уровень организации и качества образовательного процесса.

Содержание практических (семинарских) занятий фиксируется в РПД.

Важнейшей составляющей любой формы практических занятий являются упражнения (задания). Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, развитой в лекции.

Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

При ответах на вопросы при проведении устного опроса студентам необходимо учитывать проблемы коммуникации в региональном управлении. В ходе семинаров должны быть проанализированы принципы развития и закономерности функционирования государственной организации и ее отличие от частной организации, условия прохождения государственной и муниципальной службы, роль, функции и задачи современного государственного и муниципального служащего.

Для этого предполагается использование материалов из периодических изданий, а также дополнительных материалов, предлагаемых преподавателем.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов и уметь раскрывать их практическую значимость. При выступлении студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию по обсуждаемым проблемам, подкреплять ее конкретными юридическими, статистическими и другими материалами, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать точки зрения экономистов.

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо:

* приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
* до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам и методическим материалам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия и подготовиться к ответам на контрольные вопросы и тесты;
* выполнить все виды самостоятельной работы к конкретному практическому занятию;
* при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативноправовые акты и материалы правоприменительной практики. Теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
* в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
* в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
* на занятии доводить каждое практическое задание до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализа, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю. Оставшиеся невыполненными пункты практического задания студент обязан доделать самостоятельно.

Практические занятия проводятся в форме:

✓ семинарского занятия, предполагающего:

* выступления студентов с предварительно подготовленными докладами, после чего аудитория обсуждает их уровень и, при необходимости, ответы дополняются, либо отмечаются их недостатки под руководством преподавателя, ведущего занятие;
* рассмотрение практических ситуаций, связанных с правовыми основами управления объектами. Студентам дается задание проанализировать ситуацию и предложить решение (возможно несколько решений). Это способствует развитию различного рода компетенций в процессе принятия управленческих решений в сфере правового обеспечения деятельности органов управления. Данная форма проведения семинарского занятия требует от студентов предварительного ознакомления с литературой

(особенно периодикой) по тематике ситуации; ✓ контрольного занятия.

Проведение лекционных и практических занятий осуществляется с постановкой проблемных вопросов, допускающих возникновение дискуссий, что предполагает активное включение студентов в образовательный процесс.

**ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

***Практическое занятие № 1 Тема: Основы коммуникаций*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие коммуникации. Коммуникационный процесс и его основные компоненты: источник коммуникации, сообщение, канал передачи сообщения, получатель сообщения, обратная связь.
2. Виды коммуникации: межличностная и массовая; визуальная, устная, документальная, электронная.
3. Значимость коммуникации для управления. Понятие коммуникационного менеджмента.

*Семинарское занятие предполагает проведение контрольного тестирования (3 варианта по 5 вопросов) и устный индивидуальный опрос студентов по теме.*

***Практическое занятие № 2 (2 часов) Тема: Массовые коммуникации*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие массовой коммуникации. Социальные функции массовой коммуникации. Основные каналы массовой коммуникации: массовые периодические печатные издания, радиовещание, телевидение.
2. Анализ газетных публикаций. Типы публицистических статей:

новостная, информационная, аналитическая, художественная, рекламная, смешанная.

1. Функции СМИ: антенны, усилителя, фокуса, призмы, эхо.

*На семинарском занятии осуществляется подготовка студентов к написанию самостоятельной работы, посвященной анализу сообщений СМИ о деятельности какой-либо организации.*

***Практическое занятие № 3 (2 часа) Тема: Внутренние коммуникации*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие и виды внутренних коммуникаций. Нисходящие, восходящие, горизонтальные, диагональные; текущие и ситуационные; личные и неличные; формальные и неформальные; отраслевые и функциональные; индивидуальные и институциональные; локальные, региональные, национальные и глобальные.
2. Значимость внутренних коммуникаций. Правила внутренних коммуникаций.
3. Устные и документальные каналы внутренней коммуникации: особенности использования. Функции документальных внутриорганизационных изданий.

*Семинарское занятие предполагает проведение контрольного тестирования (3 варианта по 5 вопросов) и устный индивидуальный опрос студентов по теме.*

***Практическое занятие № 4 (2 часа) Тема: Внешние коммуникации*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Взаимодействие бизнеса и власти.
2. Лоббизм: основные понятия, история становления. Современная практика лоббирования. Методы лоббистской деятельности.
3. Особенности взаимодействия местной власти и бизнеса в вопросах занятости населения, налогообложения, установления льготных тарифов, соучастие в управлении деятельностью хозяйственных субъектов, информационное обеспечение.
4. Взаимодействие с потребителями. Цели отношений с потребителями. Основные подходы к управлению отношениями с клиентами

*На семинарском занятии осуществляется устный опрос студентов и выполнение отдельных тематических заданий.*

***Практическое занятие № 5 (2 часа)***

***Тема: Коллоквиум по темам «Внутренние и внешние коммуникации предприятия»***

Студенты самостоятельно готовят исследовательский отчет на тему «Анализ сообщений СМИ о деятельности какой-либо организации». Выбор предприятия студенты осуществляли по собственному желанию. На занятии студенты излагают основные результаты своего анализа, отвечают на вопросы преподавателя и других студентов.

***Практическое занятие № 6 (2 часа)***

***Тема: Паблик рилейшнз как область знания и деятельности*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Сравнительный анализ основных подходов к определению PR: социальный, управленческий, маркетинговый.
2. Возникновение, этапы и тенденции развития PR. Айви Ли, Липпман, Сэм Блэк.
3. Взаимосвязь PR со смежными областями деятельности: пропаганда, общественная (в т.ч. массовая) информация, реклама.
4. Модели и сущность коммуникаций в смежных областях деятельности.
5. Основные направления PR.

*Семинарское занятие предполагает проведение контрольного тестирования (3 варианта по 5 вопросов) и устный индивидуальный опрос студентов по теме.*

***Практическое занятие № 7 (2 часа)***

***Тема: Паблик рилейшенз как функция менеджмента*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Цель, задачи и основные направления PR в менеджменте. Модели взаимодействия отделов PR и маркетинга.
2. Технологические основы PR - RACE: исследование, подготовка проекта и его бюджета, осуществление коммуникативного проекта, оценка полученных результатов.
3. Имидж субъекта: понятие, элементы, основные подходы к созданию.
4. Паблисити как явление и технология PR.
5. Люди паблисити как социальный слой.

*Семинарское занятие предполагает проведение контрольного тестирования (3 варианта по 5 вопросов), а также выступление студентов с докладами и их коллективное обсуждение.*

***Практическое занятие № 8 (2 часа)***

***Тема: Общественное мнение как главный объект управления коммуникативной деятельности*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Определение и сущность понятия «общественность» в PR.
2. Личные, психологические, образовательные, семейные, статусные, этнические факторы, определяющие поведение целевой аудитории.
3. Определение и свойства общественного мнения: направленность, интенсивность, стабильность, насыщенность.
4. Функции общественного мнения: оценочная, консультативная, аналитическая, воспитательная.
5. Методы изучения общественного мнения: достоинства и недостатки наблюдения, анкетного опроса, анализа документов в контексте изучения общественного мнения.

*На семинарском занятии осуществляется устный опрос студентов и выполнение отдельных тематических заданий.*

***Практическое занятие № 9 (2 часа) Тема: Паблик рилейшенз как профессия*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Основы профессиональной деятельности PR: законодательные, этические и организационные.
2. Достоинства и недостатки собственных отделов по связям с общественности и внешних специалистов по PR.
3. Функции специалиста по связям с общественностью, его личностные и профессиональные качества.
4. Российская ассоциация по связям с общественностью: история становления и развития.

*На семинарском занятии студенты выполняют письменные индивидуальные задания.*

***Практическое занятие № 10 (2 часа) Тема: Коммуникации в условиях кризиса*** *Вопросы для обсуждения:*

1. Различные подходы к классификации кризисных ситуаций: Сэм Блэк и американская библия по PR.
2. Источники возникновения кризисных ситуаций в области менеджмента.
3. Основные стадии возникновения и развития кризисной ситуации:

появление предпосылок, выявление кризиса, развитие, стабилизация, спад, затухание.

1. Ошибки менеджмента с позиций публичного освещения кризисной ситуации.

*На семинарском занятии студенты формулируют возможные последствия увольнения значительного числа сотрудников (15-20% от общей численности) с определенного предприятия, также студенты выступают с исследовательскими отчетами и проводится их обсуждение.*

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины** *Основная литература:*

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioonline.ru/bcode/432853 (дата обращения: 05.05.2019).
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/444387 (дата обращения: 05.05.2019).
3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433659 (дата обращения: 05.05.2019).
4. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт,

2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-59916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/425857 (дата обращения: 05.05.2019).

5. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioonline.ru/bcode/432886 (дата обращения: 05.05.2019).

*Дополнительная литература:*

1. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие.Гриф УМО / С. В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2013. - 223 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2014. -468 с.
3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2012. - 415 с.
4. Кривокора. Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е. И. Кривокора. – М.: Инфра- М, 2013.
5. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М. Я. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
6. Кучинский, В. Ф. Управление коммуникативными процессами:

учебно-методическое пособие / В. Ф. Кучинский. - СПб. НИУ ИТМО, 2012. – Интернет-ресурс.

1. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие / Мананикова

Е.Н. - 2-е изд. - М.: Дашков и К», 2011. - 208 с.

1. Одинцова, О. В. Профессиональная этика: учебник / О. В. Одинцова. -2-е изд., стер. - М.: Академия, 2013. - 143 с.
2. Подопригора, М. Г. Деловая этика: учебное пособие / М. Г.Подопригора. - Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. - 116 с. - Интернет-ресурс
3. Попова, Л. Л. Современные технологии общения: учебное

пособие / Л. Л. Попова. - Томск: ТПУ, 2009. - 180 с. - Интернет-ресурс

1. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник для вузов. Гриф МО РФ. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012.

*Интернет-ресурсы:*

http://biblioclub.ru (Сайт ЭБС «Университетская библиотека онлайн») http://ecsocman.hse.ru/ (Сайт федерального портала «Экономика.

Социология. Менеджмент»). http://fcior.edu.ru/ (Сайт федерального центра информационно-

образовательных ресурсов). http://grebennikon.ru/ (сайт электронной библиотеки Издательского

дома «Гребенников»).

Справочно-правовая система «Консультант плюс». URL: www.сonsultant.ru, свободный.

Справочно-правовая система «Гарант». URL: www.garant.ru, свободный.

МИНИCTEPCTBO НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к самостоятельной работе по дисциплине

 **«Коммуникации в региональном управлении»** для студентов направления подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

**Ставрополь**

## Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» заключается в формировании у бакалавров набора профессиональных компетенций по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

1.Систематизированное изложение основ теории коммуникации в широком научном контексте, включающем методологические, философские, социопсихологические, семиотические, лингвистические аспекты;

2.Освоение студентами базового научного аппарата современной коммуникативистики, методов исследования коммуникации;

3.Знакомство с основными уровнями социальной коммуникации, спецификой коммуникаций в различных сферах социальной жизни;

4.Акцентирование прагматических аспектов вербальной (устной и письменной) и невербальной коммуникации;

5.Выработка у студентов умений и навыков эффективного взаимодействия, определяющих высокий уровень коммуникативной компетентности в сферах профессионально ориентированной и бытовой коммуникации.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**Знать:**

* содержание общенаучных и конкретных методов исследования общественного мнения, дать студенту, будущему специалисту в области управления, глубокие и систематизированные знания о «паблик рилейшнз», ее особенностях и роли в системе государственного управления, логику и порядок планирования и организации ПР- проектов, принципы и методы оценки результатов исследования
* основы деловых коммуникаций: публичные выступления,

переговоры, проведение совещаний;

* систему эффективных деловых коммуникаций в организации; **Уметь:**
* применять методологию исследования к решению практических проблем управления общественными отношениями
* анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их повышению;
* организовывать современный переговорный процесс с

использованием современных средств коммуникации; **Владеть:**

* иметь представление о подходах к формированию общественного мнения, о трудностях и проблемах проведения практических ПР- кампаний и способах преодоления этих трудностей

-методами сбора обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды для осуществления эффективной коммуникации в организации и вне ее;

* культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы**

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

* развивающую;
* информационно
* исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1.Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;

2.Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);

3.Работа с тестами и вопросами для самопроверки;

4.Подготовка к защите мультимедийных презентаций; 5.Выполнение итоговой реферативной работы (заочниками).

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций – он находится на бумажном носителе в кабинете кафедры и в электронной базе. Там же где находятся на цифровом носителе источники, учебная и научная литература, справочный и иллюстративный материал. Вполне плодотворно использовать и Интернет- ресурсы, список рекомендованных ссылок прилагается к программе курса. Эти источники информации могут использоваться для закрепления полученных в аудитории знаний.

**Работа с вопросами для самопроверки:**

1. Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей. Покажите ее отличие от других социальных групп.
2. Объясните суть проблемы зрелости рабочей группы и выделите факторы ее формирования.
3. Назовите препятствия на пути эффективного функционирования рабочей группы.
4. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.
5. Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.
6. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в «команде».
7. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
8. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
9. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
10. Когда и почему возник этикет в обществе?
11. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения
12. Какие функции выполняет этикет?
13. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
14. Назовите основные правила вербального этикета.
15. Что означает «играть по правилам партнера»?

**Методические рекомендации по работе с литературой**

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием.

Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1.Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2.Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

* медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
* выделить ключевые слова в тексте;
* постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3.Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор при подготовке заданий и реферативной работы. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Текущий контроль успеваемости проводятся на основе посещаемости аудиторных занятий, оценки работы студентов на практичесих занятиях и оценки выполнения работ и зданий, указанных в графике учебного процесса (творческих заданий, эссе, тестирования и др.) Кроме того, учитывается качество выполнения необязательных заданий самостоятельной работы (например, составления генеалогических таблиц и решения кроссвордов).

При выполнении творческих работ формируется умение определять адекватные способы решения учебной задачи на основе заданной темы, использования материалов, особенно – исторических источников, искать оригинальные решения в выполнении задания. В рамках познавательной деятельности углубленное изучение отечественной истории способствует закреплению умений и навыков исследовательской работы студентов.

**Рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Наряду с чтением лекций и проведением семинарских занятий, изучением базовых учебников, учебных пособий студентам предлагается выполнение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов при изучении дисциплины «Коммуникации в региональном управлении», является неотъемлемым элементом учебного процесса. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы студента. Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. Самостоятельная работа студентов включает: изучение монографий, законов Российской Федерации; оценку, обсуждение публикуемых статей по дискуссионным темам дисциплины; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование, написание реферативной работы.

Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем. Все эти задания готовятся к каждому семинарскому занятию индивидуально каждым студентом.

Учитывая дискуссионность многих вопросов изучаемой дисциплины, студенты регулярно должны знакомиться с новой монографической литературой, с периодическими изданиями, Интернет-ресурсами, где обсуждаются актуальные вопросы изучаемых тем. Часть источников, по рекомендации преподавателя, должна быть законспектирована и проработана, часть должна быть вынесена для обсуждения на семинарских занятиях.

По дисциплине «Коммуникации в региональном управлении», изданы методические указания к практическим занятиям, самостоятельной работе студентов.

***Рекомендации по подготовке к зачету с оценкой***

 При подготовке к зачету с оценкой в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных и методических материалов, необходимо пользоваться учебной литературой и нормативными документами в области управления персональным развитием государственного и муниципального служащего, рекомендованными к настоящей программе.

***ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ***

1. Сущность и содержание управления общественными отношениями.
2. История возникновения связей с общественностью в Европе и США.
3. Сфера применения связей с общественностью.

4.Понятия толпа – масса – общественность.

5.Общественное мнение и его срезы.

6.Способы управления общественным мнением.

7.Способы исследования общественного мнения.

8.Понятия коммуникации и общения.

9.Виды коммуникаций.

10.Государственные коммуникации как система управления обществом.

1. Специфика государственных коммуникаций.
2. Структура государственных коммуникаций.
3. Функции государственных коммуникаций.
4. Основные задачи государственных коммуникаций.
5. Предмет и объект системы связей с общественностью.
6. Модели системы связей с общественностью и их связь с типами общественного сознания.
7. Формы деловой коммуникации (дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, приём по личным вопросам, телефонные разговоры, деловая переписка и др.).
8. Коммуникационные потоки.

19.Условия успешности коммуникаций, применяемых в системе государственного управления.

20.Конструирование новостной информации.

21.Структура пресс-службы. Роль пресс-секретаря.

22.Определение имиджа.

23.Имидж государственного служащего в России.

24.Структура ПР-службы в органах власти.

25.Власть – население: формы работы, обратная связь.

26.Макро- и микробарьеры коммуникации.

27. Коммуникации и информационные ресурсы государства.

28.Специфика коммуникаций в региональных и муниципальных органах государственной власти.

29.Организация информационной деятельности в органах власти и ее функции.

30.Особенности работы пресс-служб Администрации Президента, Федерального Собрания и органов исполнительной власти РФ.

31.Коммуникация руководителя в организационной структуре управления.

32.Коммуникационная этика государственного служащего.

33.Российский кодекс этических принципов по связям с общественностью.

34.Международные контакты и коммуникации. Структура внешних связей.

35.Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.

36.Внешние коммуникации и репутация России.

37.Проблема имиджа страны. Оценка факторов инвестиционной привлекательности страны.

38.Коммуникационный менеджмент и информационное общество.

39.Коммуникации и Интернет.

40.Теоретические и прикладные разработки программ «электронного государства» в обществе.

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РЕФЕРАТИВНОЙ РАБОТЕ**

Объем реферативной работы составляет не более 20 страниц рукописного или машинописного текста.

**Содержание** включает названия параграфов с указанием страницы начала каждой части.

**Введение** содержит научное обоснование проблемы, ее актуальности, цель и задачи исследования, определение методологической основы исследования, структуру и методы исследования, определение теоретической и (или) практической значимости работы. Объем введения – 1 – 2 страницы.

**Основная часть** работы состоит, как правило, из трех логически связанных и соподчиненных параграфов. При необходимости число параграфов может быть увеличено.

При рассмотрении содержания реферативной работы следует учитывать, что возможны различные подходы к ее выполнению. Если тема обширна, то в работе могут быть отражены только некоторые из наиболее существенных ее сторон, но они должны быть раскрыты полностью. Возможен и другой подход: изложение охватывает все аспекты, раскрывающие тему, главное внимание уделяется при этом их взаимосвязи и сравнительному анализу.

**Заключение** содержит общие выводы по работе, в нём подводятся итоги решения поставленных задач, обобщаются полученные результаты. Оценивается полнота решения поставленных задач.

**Список литературы** оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии; в нем указываются все использованные студентом источники научной и технической литературы и документации. Количество используемых источников – не менее 10.

Текст работы должен быть машинописным на одной стороне белой бумаги формата А4 (210х297 мм). При выполнении реферативной работы необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. В реферативных работах должны быть четкие, нерасплывшиеся линии, буквы, цифры и знаки.

При выполнении работы на компьютере (в текстовом редакторе WORD) необходимо установить следующие параметры:

* размер левого поля - 30 мм, правого - 15 мм, верхнего и нижнего полей - 20мм;
* шрифт Times New Roman, размер шрифта 14;
* выравнивание по ширине, первая строка равна отступ 1,27 см, межстрочный интервал – 1,5 (отступ справа/слева и интервал перед/после равен нуля, разбивка на страницы без запрета висячих строк).

Цвет шрифта - черный, подчеркивания и полужирный шрифт не допускаются. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Наименования структурных элементов работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов. Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Над цифрами слово «страница» или «стр.» не ставится. Список литературы и приложения включают в содержание документа.

Все страницы реферативной работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист, на котором номер страницы не ставится, на следующей странице ставится цифра «2» и т.д. В общую нумерацию входят список литературы и приложения.

Порядковый номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Параграфы реферативной работы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами и записанные с абзацного отступа (например, 1, 2, 3 и т.д.). В конце номера параграфа (пункта) точка не ставится.

Каждую параграф реферативной работы необходимо начинать с нового листа (страницы).

Заголовки параграфов следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Расстояние после заголовка параграфа или пункта - 2 свободные строки.

Внутри пунктов или параграфа могут быть приведены перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис (использование других символов не допускается), запись производится с абзацного отступа.

При необходимости ссылки в тексте работы на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ъ, ы, ь). Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, запись производится с абзацного отступа.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должна быть оставлена одна свободная строка.

Формулы в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей реферативной работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблица\_\_\_\_\_\_\_\_ − \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 номер Название таблицы с большой буквы (точка в конце не ставится)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   |   |   |   |
| 1  | 2  | 3  | 4  |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тир.

На все таблицы работы должны быть приведены ссылки в ее тексте, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева (без абзацного отступа) над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы и др.) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Иллюстрации должны иметь наименование. Слово «Рисунок» и его наименование располагают под иллюстрацией посередине строки: Рисунок 1.1 – Название рисунка (с большой буквы, точку в конце не ставить).

Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии; в нем указываются все использованные в работе источники литературы и документации

Допускаются следующие способы группировки библиографических записей: алфавитный, систематический или в порядке появления ссылок на источники в тексте.

На каждую цитату, мысль, идею, положение, материалы (таблицы, схемы и др.), заимствованные из каких-либо источников, должны быть даны ссылки в тексте. При этом ссылки обозначаются следующим образом: [5, с. 12]. Это значит, что студент ссылается на страницу 12 источника под номером 5 списка использованных источников.

Правильность, аккуратность оформления реферативной работы являются обязательным условием ее выполнения и учитываются при оценке.

***После проверки реферативной работы, прикрепляется на личной странице в екампус.***

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

*Основная литература:*

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioonline.ru/bcode/432853 (дата обращения: 05.05.2019).
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Серия : Бакалавр.

Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/444387 (дата обращения: 05.05.2019).

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/433659 (дата обращения: 05.05.2019).
2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт,

2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-59916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/425857 (дата обращения: 05.05.2019).

5. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioonline.ru/bcode/432886 (дата обращения: 05.05.2019).

*Дополнительная литература:*

1. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие.Гриф УМО / С. В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2013. - 223 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2014. -468 с.
3. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2012. - 415 с.
4. Кривокора. Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е. И. Кривокора. – М.: Инфра- М, 2013.
5. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М. Я. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
6. Кучинский, В. Ф. Управление коммуникативными процессами:

учебно-методическое пособие / В. Ф. Кучинский. - СПб. НИУ ИТМО, 2012. – Интернет-ресурс.

1. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие / Мананикова

Е.Н. - 2-е изд. - М.: Дашков и К», 2011. - 208 с.

1. Одинцова, О. В. Профессиональная этика: учебник / О. В. Одинцова. -2-е изд., стер. - М.: Академия, 2013. - 143 с.
2. Подопригора, М. Г. Деловая этика: учебное пособие / М.

Г.Подопригора. - Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. - 116 с. - Интернет-ресурс

1. Попова, Л. Л. Современные технологии общения: учебное

пособие / Л. Л. Попова. - Томск: ТПУ, 2009. - 180 с. - Интернет-ресурс

1. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник для вузов. Гриф МО РФ. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012.

*Интернет-ресурсы:*

http://biblioclub.ru (Сайт ЭБС «Университетская библиотека онлайн») http://ecsocman.hse.ru/ (Сайт федерального портала «Экономика.

Социология. Менеджмент»). http://fcior.edu.ru/ (Сайт федерального центра информационно-

образовательных ресурсов). http://grebennikon.ru/ (сайт электронной библиотеки Издательского

дома «Гребенников»).

Справочно-правовая система «Консультант плюс». URL: www.сonsultant.ru, свободный.

Справочно-правовая система «Гарант». URL: www.garant.ru, свободный.