

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета информатики,
математики и экономики
Фомина А.В.
23 июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 Деловая риторика в публичном секторе

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
«Муниципальное управление»

Программа академического бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2020

Оглавление

1	Цель дисциплины	3
1.1	Формируемые компетенции	3
1.2	Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	3
2	Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.	4
3	Учебно-тематический план и содержание дисциплины	5
3.1	Учебно-тематический план	5
3.2	Содержание занятий по видам учебной работы	6
4	Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	10
5	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	12
5.1	Учебная литература	12
5.2	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	13
5.3	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	13
6	Иные сведения и (или) материалы	14
6.1	Примерные темы письменных учебных работ	14
6.2	Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	17

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК-4, ПК-9.

1.1 Формируемые компетенции

Содержание и перечень компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине представлены в таблице 1.

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Общепрофессиональная	Общепрофессиональная	ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Профессиональные компетенции	Коммуникативная деятельность	ПК-9 Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

1.2 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Знания, умения, навыки (ЗУВ) компетенций, формируемых дисциплиной

Код компетенции	Характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ОПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров;– поддерживать электронные коммуникации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">– навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении;– навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления;– навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.	Б1.Б.05 Русский язык и культура речи Б1.Б.12 Делопроизводство и документооборот Б1.Б.21 Иностранный язык в профессиональной сфере Б1.В.09 Связи с общественностью в органах власти Б1.В.ДВ.02.01 Деловая риторика в публичном секторе Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти Б2.В.02(П) Производственная практика. Научно-исследовательская работа Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
ПК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– основы коммуникаций в организациях государственного и муниципального управления, их направленность;	Б1.Б.18 Психология Б1.В.08 Конфликтология в муниципальном управлении Б1.В.09 Связи с общественностью в органах

Код компетенции	Характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
	<p>– специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>Уметь:</p> <p>– анализировать коммуникативные процессы в гражданском демократическом обществе;</p> <p>– определять потребности организаций сферы государственного и муниципального управления в типах и направлениях коммуникаций;</p> <p>– анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации;</p> <p>– навыками деловых коммуникаций</p>	<p>власти</p> <p>Б1.В.ДВ.02.01 Деловая риторика в публичном секторе</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти</p> <p>Б1.В.ДВ.05.01 Общественное участие в местном самоуправлении</p> <p>Б1.В.ДВ.05.02 Общественный аудит в органах местного самоуправления</p> <p>Б2.В.01(У) Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности</p> <p>Б2.В.03(П) Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Б2.В.04(Пд) Производственная практика. Преддипломная практика</p> <p>Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты</p>

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (ЗЕТ), **144** академических часов.

Таблица 3 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	10
Аудиторная работа (всего):	36	10
в том числе:		
лекции	18	6
практические занятия, семинары	18	4
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):	108	130
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	108	130
4 Промежуточная аттестация обучающегося	зачет с оценкой 6 семестр	зачет с оценкой 8 семестр

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 4 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лек ц.	практ .		лек ц.	практ .		
1. Риторические основы коммуникации в организациях государственного и муниципального управления									
1	1.1 Специфика делового общения. Цели и формы (устное, письменное)	12/9	2	2	8	1	-	8	устный опрос
2	1.2 Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и способы информационного взаимодействия в обществе	10/9	2	1	7	-	1	8	Решение комплексных ситуационных задач
3	1.3 Специфика межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций	10/10	2	1	7	1	1	8	Решение комплексных ситуационных задач
4	1.4 Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия. Приемы эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	10/9	2	1	7	1	-	8	Выполнение индивидуальных заданий
5	1.5 Профессиональная этика и формы проявления этикета в деловой переписке и устной деловой речи	10/9	2	1	7	1	-	8	тест
2. Профессионально-значимые жанры управленческих коммуникаций									
6.	2.1 Письменные жанры делового общения в системе муниципального управления	11/11	1	2	8	-	1	10	Решение комплексных ситуационных задач
7	2.2 Деловая беседа как основная форма организации устного делового общения в системе муниципального управления. Виды деловых бесед	11/11	1	2	8	-	1	10	Решение комплексных ситуационных задач
8	2.3 Профессиональные споры. Виды споров в деловом общении. Логическая структура и аргументация в письменной и устной речи	10/11	2	2	6	1	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
9	2.4 Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого	11/11	2	1	8	1	-	10	Решение комплексных ситу-

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лек ц.	практ .		лек ц.	практ .		
	сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Особенности дискуссий по проблемам государственного и муниципального управления.								ационных задач
10	2.5 Формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча, презентация	9/9	-	1	8	-	-	10	тест
11	2.6 Цели и специфика организации делового совещания, переговоров, деловой встречи.	9/10	-	1	8	-	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
12	2.7 Презентация, виды презентаций.	9/10	-	1	8	-	-	10	тест
13	2.8 Доклад как форма представления результатов работы для других специалистов. Доклад (сообщение) как разновидность информирующей речи. Особенности доклада как устного публичного выступления.	9/10	-	1	8	-	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
14	2.9 Самопрезентация как способ взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	11/10	-	1	10	-	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
15	Промежуточная аттестация – Зачет с оценкой	-/4	-	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой
	Всего:	144	16	18	108	6	4	130	

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 5 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1. Риторические основы коммуникации в организациях государственного и муниципального управления		
1.1	Специфика делового общения. Цели и формы (устное, письменное, виртуальное и смешанное).	Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы. Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций. Типы отношений на службе.
1.2	Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и способы информационного взаимо-	Говорение как вид коммуникативной деятельности в деловом общении. Слушание как вид профессиональной коммуникативной деятельности. Принципы эффективного слушания.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	действия в обществе	
1.3	Специфика межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций	Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Понятие о манипулировании, приемы распознавания поведения манипулятора. Обман в деловом общении. Феномен неискреннего делового общения. Конфликты в деловой ситуации Понятие конфликта, причины появления. Способы нейтрализации конфликтов.
1.4	Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия. Приемы эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	Понятие о профессиональном взаимодействии. Стили профессионального взаимодействия. Условия и приемы эффективного взаимодействия. Принцип «гармонизирующего диалога» и средства его реализации. Принципы коммуникативного сотрудничества и формы их проявления. Коммуникативный успех (эффект) речевой деятельности. Коммуникативные помехи и причины их появления.
1.5	Профессиональная этика и формы проявления этикета в деловой переписке и устной деловой речи	Сущность профессиональных отношений. Профессиональная этика. Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета. Особенности проявления делового этикета и этических норм в служебных документах. Этикетные правила деловой переписки.
2. Профессионально-значимые жанры управленческих коммуникаций		
2.1	Письменные жанры делового общения в системе муниципального управления	Письменные профессионально значимые речевые жанры. Функции письменных жанров, их специфика.
2.2	Деловая беседа как основная форма организации устного делового общения в системе муниципального управления. Виды деловых бесед	Деловая беседа как профессиональный диалог, который предполагает обмен служебной информацией. Основные цели деловой беседы. Виды деловых бесед.
2.3	Профессиональные споры. Логическая структура и аргументация в письменной и устной речи	Спор в профессиональной коммуникации. Сущность спора. Особенности и структура спора в системе управления. Понятие о логической структуре и аргументации в письменной и устной речи.
2.4	Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Особенности дискуссий по проблемам государственного и муниципального управления.	Дискуссионная речь как разновидность устной публичной речи, которая возникает во время спора (полемики, дискуссии и т. д.). Стилистические особенности дискуссионной речи. Сочетание и переплетение двух разновидностей литературного языка - кодифицированного и разговорного - в устной дискуссионной речи. Взаимодействие монолога, диалога и полилога в дискуссионной речи.
<i>Содержание практических / семинарских занятий</i>		
1. Риторические основы коммуникации в организациях государственного и муниципального управления		
1.1	Специфика делового общения. Цели и формы (устное, письменное, виртуальное и смешанное).	<i>Обсуждение вопросов:</i> 1. Виды делового общения по различным основаниям: 2. по задаче (информативное, фатическое), 3. количеству участников (межличностное, групповое, публичное), по наличию дополнительных средств для общения (контактное, дистантное, виртуальное),

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		<p>4. по виду речи (монологическое, диалогическое и полилогическое).</p> <p>5. Виды делового общения по средствам реализации: вербальное и невербальное.</p> <p>6. Понятие о каналах передачи информации в профессиональном общении. Общение вербальное и невербальное: общая характеристика средств, условий реализации.</p>
1.2	Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и способы информационного взаимодействия в обществе	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <p>1. Особенности говорения как вида коммуникативной деятельности делового человека.</p> <p>2. Свойства устной речи.</p> <p>3. Средства выразительности устной речи.</p> <p>4. Приемы активизации внимания слушателей в деловых ситуациях.</p> <p>5. Слушание как вид профессиональной коммуникативной деятельности: особенности процесса, результат слушания.</p> <p>6. Причины плохого слушания. Приемы улучшения слушания. Роль слушания в деятельности руководителя.</p> <p>7. Правила и принципы эффективного слушания.</p>
1.3	Специфика межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <p>1. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления</p> <p>2. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.</p> <p>3. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия. Психологические особенности и эффекты восприятия.</p>
1.4	Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия. Приемы эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <p>1. Понятие «язык внешнего вида».</p> <p>2. Требования к «языку внешнего вида» делового человека.</p> <p>3. Виды невербального общения.</p> <p>4. Роль невербальных средств в реализации задач делового общения.</p> <p>5. Особенности использования невербальных средств в этикетных ситуациях: знакомства, приветствия, просьбы, извинения, прощания</p>
1.5	Профессиональная этика и формы проявления этикета в деловой переписке и устной деловой речи	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <p>1. Формы проявления делового этикета. Современные принципы делового этикета.</p> <p>2. Максимы поведения (такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии).</p> <p>3. Особенности делового этикета в управлении.</p> <p>4. Сетикет. Основные правила поведения в Интернет сети. Этикет пользования электронной почтой.</p>
2. Профессионально-значимые жанры управленческих коммуникаций		
2.1	Письменные жанры делового общения в системе муниципального управления	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <p>1. Отчет (письменный) как разновидность делового общения. Разновидности отчетов.</p> <p>2. Структурно-смысловые части (блоки) отчетов различного характера.</p> <p>3. Речевые клише, характерные для отчета.</p> <p>4. Письма в системе муниципального управления общении. Функции писем.</p>

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		5. Классификация писем:
2.2	Деловая беседа как основная форма организации устного делового общения в системе муниципального управления. Виды деловых бесед	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика разновидностей деловых бесед по уровню юридической ответственности участников: непротокольная, протокольная, по характеру обсуждаемых вопросов: кадровая (собеседование), дисциплинарная, проблемная, творческая, организационная, социальная (прием по личным вопросам). 2. Особенности проведения кадровой беседы. Правила участников кадровой беседы. 3. Прием посетителей как разновидность деловой беседы. Правила делового этикета в ситуации приема посетителей. Правила поведения в случае «затянувшейся» беседы. 4. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. 5. Место телефонных разговоров в профессиональной коммуникации.
2.3	Профессиональные споры. Логическая структура и аргументация в письменной и устной речи	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды споров в деловом общении. 2. Психологические и коммуникативные факторы, определяющие успех спора. 3. Понятие об аргументах. Способы аргументации. 4. Основные уловки в споре. 5. Коммуникативные факторы, определяющие результат спора. 6. Этикетные правила участников спора.
2.4	Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Особенности дискуссий по проблемам государственного и муниципального управления.	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели дискуссии. Типы дискуссии в зависимости от целевой установки. 2. Требования к формулировке темы дискуссии. 3. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Речевое поведение ведущего. 4. Функции и специфика вступительного слова ведущего. 5. Приемы, позволяющие активизировать участников дискуссии, регламентировать их поведение, корректировать ход дискуссии с учетом ее темы и цели. 6. Функции и специфика заключительного слова в речи ведущего.
2.5	Формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча, презентация	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные полилогические формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча. 2. Основные характеристики и критерии эффективности.
2.6	Цели и специфика организации делового совещания, переговоров, деловой встречи.	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели, особенности организации делового совещания, переговоров, деловой встречи. 2. Особенности подготовительного этапа. 3. Правила поведения участников делового совещания, переговоров, деловой встречи. 4. Особенности проведения делового совещания, переговоров, деловой встречи. Правила поведения участников. 5. Требования к поведению руководителя.
2.7	Презентация, виды презентаций.	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о презентации. 2. Цели презентации в профессиональном общении.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		3. Виды презентаций: публичная, камерная, межличностная. Особенности организации и проведения. 4. Структура презентационной речи.
2.8	Доклад как форма представления результатов работы для других специалистов. Доклад (сообщение) как разновидность информирующей речи.	<i>Обсуждение вопросов:</i> 1. Особенности доклада как устного публичного выступления. 2. Этапы и приемы подготовки доклада. 3. Особенности выступления с докладом. 4. Коммуникативные промахи докладчика. 5. Правила ответов на вопросы.
2.9	Самопрезентация как способ взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	<i>Обсуждение вопросов:</i> 1. Понятие о самопрезентации. Формы самопрезентации. 2. Опосредованная и непосредственная самопрезентация. 3. Визитная карточка: функции, особенности оформления, этикетные правила предъявления. 4. Портфолио. 5. Резюме. 6. Личная страница на сайте организации. 7. Структура и особенности выступления с монологом-самопрезентацией.
Промежуточная аттестация - <i>зачет с оценкой</i>		

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 6.

Таблица 6 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (16 недель)
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (конспект) (8 лекций)	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	1-9
		Практические /семинарские занятия (16 занятий).	2 балла - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 2,5 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	34 - 51
		График самостоятельных работ (отчет о выполнении ГСР, 8 заданий)	За одно задание ГСР от 2 до 5 баллов: 2 балла (выполнено 51 - 65% задания) 3,5 балла (выполнено 66 - 85% задания) 5 баллов (выполнено 86 - 100% задания)	16-40
Текущая учебная работа ЗФО				

ЗФО Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, контрольной работы и теста)	80 (100% /баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем, выносимых на самостоятельное изучение- 6 тем (рукописные).	За один конспект от 3 до 5 баллов: 3 балла за частичное раскрытие темы 4 балла за более полное раскрытие темы 5 баллов за полное раскрытие темы	18-30
		График самостоятельных работ (отчет о выполнении ГСР, 7 заданий)	За одно задание от 3 до 7 баллов: 3 балла (выполнено частично с ошибками) 5 баллов (выполнено с недочетами) 7 баллов (выполнено полностью верно)	21-49
		Решение комплексной ситуационной задачи (3 задачи)	За решение одной комплексной ситуационной задачи от 4 до 7 баллов: 4 балла (выполнено частично с ошибками) 5,5 баллов (выполнено с недочетами) 7 баллов (выполнено полностью верно)	12-21
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экзамен)	20 (100% /баллов приведенной шкалы)	Теоретический вопрос	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Решение комплексной ситуационной задачи	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 – 10
Итого по промежуточной аттестации (зачет с оценкой)				10-20
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 7):

Таблица 7 - Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка		Сумма баллов по 100-балльной шкале
		Экзамен /зачет с оценкой Буквенный эквивалент / оценка	зачет Буквенный эквивалент	
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	Неудовлетворительно / 2	Не зачтено	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок в решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	Удовлетворительно / 3	Зачтено	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	Хорошо / 4		66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал,	продвину- тый	Отлично/ 5		86-100

способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.				
--	--	--	--	--

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Дзялошинский, И. М. Риторика [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 232 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02665-8. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433052>

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/432918>

Дополнительная учебная литература

1. Кирсанова, М. В. Деловая переписка [Электронный ресурс]: Учебно-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов; Рос. академия гос. службы при президенте РФ. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2006. - 136 с. (Высшее образование). ISBN 5-16-002549-9. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/105792>

2. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004277-0. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/389924>

3. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/445661>

4. Кузьмина, Е.Г. Деловая культура и психология управления [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1036675>

5. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/672802>

6. Сидоров, П. И. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; . - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/196235>

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ, приведенные в таблице 8.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
<p>401 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: занятий лекционного типа</p> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: стационарное - компьютер, экран, проектор, акустическая система, микрофон преподавателя.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MS Windows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19</p>
<p>404 Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. <p>Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: переносное - ноутбук, кран, проектор.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MS Windows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19</p>

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru/>
2. Общедоступная база данных профессиональных сообществ и их членов, Портал Профессиональные стандарт. – URL: <http://prfst.adapt.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/spravochniki-i-klassifikatory-i-bazy-dannykh/centralnyj-katalog-professionalnyh-soobsestv>
3. База данных по риторике. – URL: <http://encyclopedia.thefreedictionary.com/Rhetorical%20criticism>
4. База данных Института русского языка имени В.В. Виноградова Российской академии наук. – URL: <http://www.ruslang.ru>
5. База данных Государственного института русского языка имени А. С. Пушкина. – URL: <http://www.pushkin.edu.ru>

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в следующих формах:

- подготовка к практическим занятиям;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовка к текущим контрольным мероприятиям (устный опрос, тестовые опросы);
- выполнение домашних индивидуальных заданий (8 заданий).

Примерные индивидуальные задания для самостоятельной работы студента

Задание 1. Составьте ментальную карту (способ структурирования информации, где главная тема находится в центре листа, а связанные с ней понятия располагаются вокруг в виде древовидной схемы) по теме «Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы». Подготовьте устное сообщение с использованием материалов ментальной карты.

Задание 2. Сформулируйте вопросы по теме «Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и способы информационного взаимодействия в обществе». Подготовьте

Задание 3. Составить несколько вариантов высказываний для каждой из следующих ситуаций.

Вы на деловых переговорах. Представьте своего коллегу представителям другой организации.

Вы новый заместитель начальника. Представьте коллегам.

Вы выступающий на конференции. Представьте аудиторию.

Задание 4. Сделайте более вежливыми следующие просьбы, выразив их в косвенной форме: *Не опаздывайте, пожалуйста. Найди, пожалуйста, отчёт. Позвони, пожалуйста, в бухгалтерию. Пожалуйста, отдай документы секретарю.*

Задание 5. Выразите согласие /несогласие с высказыванием Д. Элазара в корректной, вежливой форме: «Партнерство – ключевой аспект федерализма. Оно подразумевает распределение реальной власти между несколькими центрами, которые должны договорным путем вырабатывать механизмы взаимодействия друг с другом для достижения общих целей»¹.

Задание 6. Подготовьте дайджест словаря по теме «Межличностная, групповая и организационная коммуникация, закономерности межличностных и групповых коммуникаций», а также презентацию для представления результатов работы на практическом занятии. Структура словаря:

- название дайджеста;
- актуальность словаря и его связь с практическими задачами (зачем нужны знания о межличностной, групповой и организационной коммуникации);
- краткая характеристика работ по данной теме;
- выделение актуальных вопросов, которым посвящается дайджест;
- формулировка цели словаря, адресанта, краткая характеристика особенностей оформления;

– краткое изложение содержания словаря с обоснованием его актуальности для профессиональной деятельности (основные понятия, наличие примеров из реальной профессиональной практики и пр.).

Задание 7. Составьте схему «Виды делового общения». Выполните анализ ситуации с точки зрения наличия признаков делового общения и охарактеризуйте ее вид (по задачам, количеству участников, наличию дополнительных средств для общения, видам речи, форме общения и др.).

Ситуация для анализа

А. – Алло. «Интерконгресс».

Б. – Здравствуйте. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.

А. – Добрый день. Слушаю вас.

Б. – Вы можете представить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?

А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.

Б. – Это нам подходит. Спасибо. А как оформить аренду мебели?

А. – В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество.

Б. – Как отправить вам заявку?

А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нём вы и укажите все виды услуг и их стоимость.

Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу?

А. – Да.

Б. – И через сколько дней вы его получите?

А. – Письмо идёт обычно два-три дня.

Б. – Это довольно долго.

А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придёт к нам в течение двух часов.

Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.

А. – Пожалуйста.

Задание 8. Подберите фотографии с изображениями деловых ситуаций. Ответьте на вопросы:

Охарактеризуйте невербальные средства. Какую функцию они выполняют?

Кого из этих людей вы выберете себе в руководители? Почему?

Кого из этих людей вы примете на работу? Почему?

Задание 9. Отредактируйте текст с учетом устной формы (адаптировать для устного произнесения). Озвучьте текст. Определите приемы, позволившие придать речи «живой», устный характер.

Компромисс

Компромисс нацелен на поиск целесообразного и взаимовыгодного решения, которое хотя бы частично удовлетворяет обе стороны.

Примеры, когда компромисс может быть уместным:

- когда цели имеют умеренную важность и не стоят использования более агрессивных методов, таких, как принуждение или сотрудничество;
- для достижения временного урегулирования сложных вопросов, для принятия целесообразных решений по важным вопросам;
- в качестве первого шага, когда вовлеченные стороны хорошо не знают друг друга или еще не достигли высокого уровня обоюдного доверия;
- когда сотрудничество или принуждение не работает.

Возможные преимущества компромисса: более быстрое решение вопроса, компромисс может быть более практичным, когда время является показателем, может обеспечить временное решение, во время поиска взаимовыгодного решения, снижает уровень напряжения и стресса, который возникает при конфликте.

Некоторые факторы против использования компромисса: может привести к ситуации, когда обе стороны не удовлетворены результатом (ситуация, где оба проиграли); не способствуют установке доверительных отношений в итоге; может потребовать тщательного контроля выполнения всех договоренностей.

Задание 10. Определите этапы подготовки к публичному выступлению, основные приемы каждого этапа. Составьте памятку «Как подготовиться к выступлению».

Задание 11. Выберите тему для будущего публичного выступления. Подготовьте вводную часть с использованием приемов активизации внимания слушателей.

Задание 12. Проанализируйте ответы на вопрос: умеете ли вы слушать? Какие параметры оценки профессионального поведения вы используете в ответах. Сформулируйте данные параметры.

Задание 13. Сделайте таблицу «Структурная схема делового письма и этикетные правила деловой переписки»

Задание 14. Подготовьте реферативное сообщение по одной из тем:

1. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия.
2. Понятие о манипуляции и манипулировании. Правила и виды защиты от манипуляции.
3. Феномен неискреннего делового общения. Особенности решения социально-перцептивных задач в условиях неискреннего общения
4. Структура и динамика конфликта в профессиональной сфере. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
5. Стресс и его причины, особенности проявления. Правила антистрессового поведения.
6. Обаяние и харизма как факторы влияния
7. Понятие «обаяние» и «харизма». Иерархия поведенческих факторов обаяния.
8. Имидж делового человека. Виды имиджа. Приемы создания и управления имиджем.

Задание выполните по структуре:

- 1) Актуальность выбранной темы.
- 2) Основные вопросы (план сообщения).
- 3) Краткое содержание ответов на каждый из вопросов.
- 4) Список использованных источников.

Задание 15. Составьте схему «Виды переговоров», включив следующие основания: в зависимости от сферы деятельности, по постановке цели, по характеру взаимоотношения между сторонами. Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров, определите характер действия участников на каждом этапе: согласование тематики переговоров; соглашение; обсуждение точек зрения сторон. Изучите тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров, выбрать любые 2-3, объяснить, в чем их особенности:

Этап уточнения позиций: завышение требований, расстановка ложных акцентов в собственной позиции, отмалчивание, блеф, открытие позиций, возражение партнеру, упреждающая аргументация, искажение позиции оппонента, поиск общей зоны решения.

Этап согласования позиций: принятие предложений, принятие части предложений оппонента, отклонение предложений оппонента, внесение явно неприемлемых для оппонента предложений, выдвижение требований по возрастающей, вымогательство, ультиматум или последнее слово, возвращение на доработку предложений, возвращение к дискуссии, двойное толкование.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и ситуационные задачи к зачету с оценкой

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные комплексные ситуационные задачи
1. Риторические основы коммуникации в организациях государственного и муниципального управления		
1.1 Специфика делового общения. Цели и формы (устное, письменное)	1. Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы. 2. Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций.	Комплексная ситуационная задача 1 (см. после таблицы)
1.2 Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и способы информационного взаимодействия в обществе	3. Говорение как вид коммуникативной деятельности в деловом общении. 4. Слушание как вид профессиональной коммуникативной деятельности. Принципы эффективного слушания.	Комплексная ситуационная задача 2 (см. после таблицы)
1.3 Специфика межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций	5. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. 6. Конфликты в деловой ситуации Понятие конфликта, причины появления. Способы нейтрализации конфликтов.	Комплексная ситуационная задача 3 (см. после таблицы)
1.4 Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия. Приемы эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	7. Понятие о профессиональном взаимодействии. Стили профессионального взаимодействия. 8. Условия и приемы эффективного взаимодействия. Принципы коммуникативного сотрудничества и формы их проявления.	Комплексная ситуационная задача 4 (см. после таблицы)
1.5 Профессиональная этика и формы проявления этикета в деловой переписке и устной деловой речи	9. Сущность профессиональных отношений. Профессиональная этика. 10. Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета. Этикетные правила деловой переписки.	Комплексная ситуационная задача 5 (см. после таблицы)
2. Профессионально-значимые жанры управленческих коммуникаций		
2.1 Письменные жанры делового общения в системе муниципального	11. Основной репертуар письменных жанров делового общения в системе муниципального управления	Комплексная ситуационная задача 6

управления	12. Отчет (письменный) как разновидность делового общения. Разновидности отчетов. Структурно-смысловые части (блоки) отчетов различного характера. 13. Письма в системе муниципального управления общении. Функции писем. Классификация писем	(см. после таблицы)
2.2 Деловая беседа как основная форма организации устного делового общения в системе муниципального управления. Виды деловых бесед	14. Характеристика разновидностей деловых бесед по уровню юридической ответственности участников: непротокольная, протокольная, по характеру обсуждаемых вопросов: кадровая (собеседование), дисциплинарная, проблемная, творческая, организационная, социальная (прием по личным вопросам). 15. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Место телефонных разговоров в профессиональной коммуникации.	Комплексная ситуационная задача 7 (см. после таблицы)
2.3 Профессиональные споры. Виды споров в деловом общении. Логическая структура и аргументация в письменной и устной речи	16. Виды споров в деловом общении. Психологические и коммуникативные факторы, определяющие успех спора. 17. Понятие об аргументах. Способы аргументации. Основные уловки в споре. Коммуникативные факторы, определяющие результат спора.	Комплексная ситуационная задача 8 (см. после таблицы)
2.4 Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Особенности дискуссий по проблемам государственного и муниципального управления.	18. Цели дискуссии. Типы дискуссии в зависимости от целевой установки. 19. Требования к формулировке темы дискуссии. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Речевое поведение ведущего. Функции и специфика вступительного слова ведущего.	Комплексная ситуационная задача 9 (см. после таблицы)
2.5 Формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча, презентация	20. Основные полилогические формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча. Основные характеристики и критерии эффективности.	Комплексная ситуационная задача 10 (см. после таблицы)
2.6 Цели и специфика организации делового совещания, переговоров, деловой встречи.	21. Цели, особенности организации делового совещания, переговоров, деловой встречи. Особенности подготовительного этапа. 22. Правила поведения участников делового совещания, переговоров, деловой встречи. 23. Особенности проведения делового совещания, переговоров, деловой встречи. Правила поведения участников. Требования к поведению руководителя.	Комплексная ситуационная задача 11 (см. после таблицы)
2.7 Презентация, виды презентаций.	24. Понятие о презентации. Цели презентации в профессиональном общении. 25. Виды презентаций: публичная, камерная, межличностная. Особенности организации и проведения. Структура презентационной речи.	Комплексная ситуационная задача 12 (см. после таблицы)
2.8 Доклад как форма представления результата	26. Особенности доклада как устного публичного выступления. Этапы и приемы под-	Комплексная ситуационная

тов работы для других специалистов. Доклад (сообщение) как разновидность информирующей речи. Особенности доклада как устного публичного выступления.	готовки доклада. Особенности выступления с докладом.	задача 13 (см. после таблицы)
2.9 Самопрезентация как способ взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями	27. Понятие о самопрезентации. Формы самопрезентации. Опосредованная и непосредственная самопрезентация. Структура и особенности выступления с монологом-самопрезентацией.	Комплексная ситуационная задача 14 (см. после таблицы)

Комплексная ситуационная задача 1

Проанализируйте пример данной ситуации в аспекте видов делового общения. Оцените результативность данной деловой ситуации. Предложите свой вариант выхода из данной ситуации.

В плановом отделе государственной организации сформировался слаженный и дружный коллектив. Все пришли в отдел практически одновременно, и у всех была одинаковая зарплата. Руководитель распределял нагрузку между сотрудниками равномерно (насколько было возможно), и в коллективе по этому поводу никогда не было недовольства, все считали, что все справедливо.

Через полтора года одна сотрудница отдела изменила свое отношение к работе. При этом явных причин для этого не было. Но она стала часто брать отгулы, отказываться выполнять поручения по разным причинам. Имея ребенка, постоянно брала больничные. Когда поставили новую программу автоматизации и учета, она не очень вникала в разъяснения специалиста о принципах работы этой системы. А затем постоянно обращалась к коллегам за помощью, чтобы совершить элементарные действия в программе. Параллельно она очень активно проводила свою политику дружбы по отношению к руководителю. То принесет угощения, то заглянет к нему поболтать на пару минут, то сделает комплимент. А недавно объявила во всеуслышание, что поступила в университет, чтобы развиваться по карьерной лестнице. На что руководитель отреагировал одобрительно. В коллективе у многих сотрудников уже было высшее образование, а некоторые имели степень магистра или кандидата наук. Два специалиста недавно получили сертификаты, закончив курсы повышения квалификации. Но у всех складывалось впечатление, что перспектива роста есть только у нее. В результате в коллективе начались волнения. Сотрудники то и дело говорили о своей коллеге и о руководителе. Многие считали, что они больше достойны получить повышение.

Комплексная ситуационная задача 2

Проанализируйте пример данной ситуации в аспекте видов делового общения. Определите вид делового письма. Напишите ответ.

*Администрация г. Сочи
Краснодарский край*

М.Н. Гладышевой

Комплексная ситуационная задача 3

Выполните анализ монолога в соответствии с вопросами: В какой жанровой форме представлен монолог? Какова цель выступающего? Из каких частей состоит данный монолог? Какие средства установления контакта со слушателями здесь используются?

«Настоящее выступление является официальным отчетом Главы администрации района о своей деятельности и деятельности администрации муниципального района за 2020 год в соответствии со статьей 36 Федерального закона № 131-ФЗ от 06.10.2003. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Муниципальное образование «...» осуществляло свои полномочия в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, Указами Президента Российской Федерации и Постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными актами Губернатора и Думы Волгоградской области, Уставом и нормативными актами администрации и Думы «...» муниципального района.

В течение 2020 года я, как Глава администрации «...» муниципального района, осуществлял свою работу в пределах полномочий, законодательством и Уставом муниципального района по решению вопросов местного значения муниципального района.

Администрация «...» района строила свою работу в соответствии с Уставом «...» муниципального района, Положением об администрации района, Планом мероприятий по устойчивому развитию экономики и социальной сферы «...» муниципального района, календарными планами работы администрации на текущий месяц.

Сегодня мы подводим итоги социально-экономического муниципального района за 2015 год, которые являются общим результатом работы администрации, депутатского корпуса, органов местного самоуправления поселений, трудовых коллективов предприятий, учреждений и организаций, представителей бизнеса и всех без исключения жителей «...»земли.

За минувший год произошло много событий. Мир изменился, и это не фигура речи. В экономику в узком смысле этого слова очень существенно вмешалась политика, взаимные экономические санкции, и, как следствие, потери, которые несем не только мы, но и вся наша страна в целом. И поэтому сегодня, как никогда раньше, во главу угла поставлены уровень и качество жизни жителей района. Это масштабная задача, которую мы решаем шаг за шагом.

На перспективу поставлены задачи, объединенные в четыре главных направления:

- формирование условий для комфортного проживания в районе;

- обеспечение безопасности населения района;

- дальнейшее социально-экономическое развитие инвестиционной привлекательности района;

- обеспечение жителей района гарантированными Конституцией РФ правами на образование, социальное обеспечение, участие в культурной и спортивной жизни района;

Более подробно о каждом из названных направлений...»

Комплексная ситуационная задача 4

Выполните анализ монолога в соответствии с вопросами: В какой жанровой форме представлен монолог? Какова цель выступающего? Из каких частей состоит данный монолог? Какие средства установления контакта со слушателями здесь используются?

«Уважаемые делегаты, гости, участники VI Съезда Всероссийского Совета местного самоуправления! Уважаемые коллеги!

Руководство страны уделяет особое внимание вопросам развития местного самоуправления как важнейшим задачам государства. Благодаря инициативам Президента, в настоящее время в России созданы необходимые законодательные условия для эффективного осуществления гражданами местного самоуправления.

Такое пристальное внимание Главы государства к развитию муниципалитетов, конечно же, имеет огромное значение для местного самоуправления. И местное самоуправление откликается на такое внимание самым активным образом! Вносит свой вклад в развитие экономики, общества, политической системы и стабильности в стране.

И мы как организация, занимающаяся вопросами местного самоуправления, должны всецело поддерживать и участвовать в реализации инициатив и Поручений Главы государства, связанные с развитием системы местного самоуправления в Российской Федерации.

В отличие от профессиональных ассоциаций, консолидирующих муниципальные образования в качестве субъектов публичного права, ВСМС создавался как организация, сфера деятельности которой не ограничивается решением узкопрофессиональных вопросов. Важнейшим направлением развития ВСМС - работа по поддержке общественной инициативы, совершенствованию институтов гражданского общества, активизации участия муниципального сообщества в процессах принятия и реализации общегосударственных решений.

Мы считаем, что ни одного решения на региональном, местном уровне не должно приниматься без участия жителей, без опоры на мнение людей. Вопрос участия граждан в принятии решений на местном уровне соответствует духу тех идей, которые звучат в посланиях Президента Российской Федерации Федеральному Собранию на протяжении нескольких лет и общей тематике заседания Совета по развитию местного самоуправления.

И наша задача – создать условия для участия граждан в принятии этих решений. Активное участие граждан в решении вопросов местного значения – основа эффективной работы местной власти, через такое участие наилучшим образом реализуется потенциал местного самоуправления.

Президент Российской Федерации сказал на заседании совета: «Неравнодушное, деятельное отношение людей к проблемам – это огромная ценность и очень хороший резерв, качество нашей работы. Необходимо всемерно поддерживать таких граждан. Для этого у нас действительно имеется целый ряд механизмов. Это и публичные слушания, и территориальное общественное самоуправление, и местные референдумы, другие референдумы и другие инструменты».

Опыт вовлечения граждан касается различных сфер местной жизни. При этом в текущем году особенно ярко это может быть проиллюстрировано на примере конструктивного взаимодействия с гражданами по вопросам благоустройства территорий населенных пунктов.

Задача Всероссийского Совета местного самоуправления содействовать участию жителей в реализации проекта на всех этапах: от выбора объекта до общественного контроля за исполнением и содержанием объектов.

Сегодня время инициативных, неравнодушных людей, которым не безразлично будущее страны. А значит, во исполнение этой, совершенно четкой установки крайне важно развивать эффективные механизмы участия граждан, перед нами стоят важные за-

дачи по консолидации общества. По поддержке, созданию условий для того, чтобы инициативы и начинания были востребованы, реализованы»

Комплексная ситуационная задача 5

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Комплексная ситуационная задача 6

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Предложите вариант решения.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Комплексная ситуационная задача 7

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Комплексная ситуационная задача 8

Вы обнаружили, что в вашем недавно отремонтированном офисном помещении не всё благополучно: появились надписи на стендах, сломанные стебли у цветов в горшках на окне, небрежность в деловых документах, лежащих на столах сотрудников. Вам необходимо призвать к порядку своих коллег, используя возможности высказывания определенного жанра. Выберите нужную жанровую форму и составьте текст (устный или письменный).

Комплексная ситуационная задача 9

Вам нужно провести совещание по теме: Об итогах работы с документами, обращениями граждан и организаций, поступившими в Администрацию муниципального района за период года. Какие действия вы осуществите на подготовительном этапе. Подготовьте повестку совещания.

Комплексная ситуационная задача 10

Вы не смогли выполнить деловое поручение администрации (подготовить бумаги, дозвониться до шефов, подписать договор со спонсорами). У вас есть уважительные причины, «оправдывающие» невыполнения порученного. Аргументируйте свою позицию и предложите компромиссное решение; не забудьте о долговременных контактах. С учетом этих особенностей ситуации общения составьте письменный и устный текст определенного жанра.

Комплексная ситуационная задача 11

Вы придумали повод, чтобы поднять настроение своих коллег в конце напряженной трудовой недели. Выберите оригинальную жанровую форму для такой ситуации общения. С учетом особенностей ситуации общения составьте письменный и устный текст.

Комплексная ситуационная задача 12

Предложите рекомендации по ответам на вопросы в следующих ситуациях: заданный вопрос является сложным по составу (т.е. может быть разделен на несколько простых), заданный вопрос непонятен, заданный вопрос уводит от темы разговора.

Комплексная ситуационная задача 13

Подготовьте фрагмент полемической речи, включающей логические и психологические доводы в соответствии с тезисом: «Улучшение коммуникативных процессов в организации, повышение коммуникативной культуры сотрудников возможно при условии, что руководители понимают, что формирование коммуникативных компетенций муниципальных служащих должно проводиться с использованием системного подхода».

Комплексная ситуационная задача 14

Подготовьтесь к проведению дискуссии, составьте вводное слово ведущего. Постарайтесь предвосхитить типичные замечания и нейтрализовать их.

Тема дискуссии: «Какими должны быть коммуникативные компетенции муниципального служащего?»

Составитель: Феоктистова О.В., канд. пед. наук, доцент кафедры психологии и общей педагогики факультета психологии и педагогики НФИ КемГУ