



Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ
ИНФОРМАТИКИ, УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА В Г. МОСКВЕ»

УТВЕРЖДАЮ:

**Президент
НОЧУ ВО «МИИУЭП в г. Москве»**


_____ **А.В. Хренков**

подпись

«30» августа 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Организационные коммуникации в органах государственного и муниципально-
пального управления**

направление подготовки

38.03.04 Государственное муниципальное управление

Профиль подготовки:

«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения

заочная

Москва 2019 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления».

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-14	способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования	<p>Знать: основные положения теории и практики организационных коммуникаций; современные методы и приемы осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления.</p> <p>Уметь: организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций.</p> <p>Владеть: навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике.</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к вариативной части цикла Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах, прохождении практик: Основы государственного и муниципального управления, Теория менеджмента.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» составляет 4 зачетные единицы.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	-
Аудиторные занятия (всего)	14	14	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	6	6	-
Практические занятия (ПЗ)	8	8	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	130	130	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-

Подготовка к практическим занятиям	113	113	-
Тестирование	8	8	-
Вид промежуточной аттестации – экзамен	9	9	-
Общая трудоемкость час / зач. ед.	144/4	144/4	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудо- ёмкость	Виды учебных занятий, включая самостоя- тельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обу- чающихся
			лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Сущность органи- зационных коммуникаций	19	1	-	18
2.	Тема 2. Коммуникации в управлении деятельно- стью организации	25	1	1	23
3.	Тема 3. Каналы организа- ционных коммуникаций	25	1	2	22
4.	Тема 4. Особенности ор- ганизационных коммуни- каций в органах государ- ственного и муниципаль- ного управления	25	1	2	22
5.	Тема 5. Формы деловой коммуникации	25	1	2	23
6.	Тема 6. Документальное оформление организаци- онных коммуникаций	25	1	1	22
ВСЕГО:		144	6	8	130

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность организационных коммуникаций

Типология коммуникаций в организации. Основные цели коммуникаций. Виды организационных коммуникаций. Функционирование коммуникаций в организации, элементы коммуникативного процесса. Внешнее и внутреннее коммуникационное взаимодействия организации. Концепции емкости каналов коммуникации, влияние каналов на качество коммуникаций. Различия формальных и неформальных организационных коммуникаций и их значение для менеджмента.

Тема 2. Коммуникации в управлении деятельностью организации

Коммуникационное обеспечение процесса контроля и принятия решений. Коммуникации при обеспечении контроля. Коммуникации в системах управленческого контроля. Коммуникации в предоставлении государственных услуг. Оценка качества коммуникационного обеспечения процесса контроля. Коммуникации в классификации управленческих решений. Коммуникационное оформление порядка разработки и принятия решений. Коммуникационные особенности группового подхода к принятию решения. Коммуникационная организация реализации решений. Коммуникационные особенности методов и способов приня-

тия решений.

Тема 3. Каналы организационных коммуникаций

Формальные каналы организационных коммуникаций. Предназначение горизонтальных и вертикальных каналов коммуникации. Свойства средств коммуникации, определяемые управленческими потребностями. Виды коммуникационных сетей.

Тема 4. Особенности организационных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Специфика коммуникаций, определяемая субъектом коммуникации: потребители государственных услуг, государственные и муниципальные органы управления, общественность, пресса. Методика определения стратегических коммуникативных целей. Структура и содержание плана коммуникаций как составной части организационного управления. Цифровизация коммуникационным процессом в государственном управлении.

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Письменные формы деловых взаимодействий. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-рекламативы. Переговорный процесс как вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций

Основы организации документооборота. Входящая и исходящая документация в организации. Современные технологии коммуникации. Коммуникационные технологии управления персоналом. Коммуникационные технологии внутриорганизационных процессов.

4.3. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ п/п	№ раздела дисциплины, темы	Методические указания по выполнению самостоятельной работы
1.	Тема 1.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
2.	Тема 2.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
3.	Тема 3.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
4.	Тема 4.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
5.	Тема 5.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
6.	Тема 6.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополни-

		тельной литературы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации
--	--	---

6. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося

Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине представлен в Приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература:

1. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>
2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 141 с. : табл. - ISBN 978-5-7410-1643-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768>

7.2. Дополнительная литература:

1. Брескина, Н.В. Основы делопроизводства : учебное пособие / Н.В. Брескина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 123 с. : ил. - Библиогр.: с. 118-119. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457881>
2. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>

7.3. Программное обеспечение

1. Операционная система Microsoft Windows - право на использование: договор №ДЛ-180712 от 08.11.18.
2. Программное обеспечение Microsoft office 365 for faculty; право на использование: договор №ДЛ-180712 от 08.11.18.
3. Программное обеспечение Dr. Web Desktop Security Suite for faculty, Антивирус + ЦУ; право на использование: договор №ДЛ-180711 от 01.11.18.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал <http://window.edu.ru>
6. Университетская информационная система Россия <https://uisrussia.msu.ru>
7. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
8. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
9. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные аудитории общего фонда для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций.

2. Аудитории общего фонда для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Настенный/ переносной экран.
4. Переносной проектор для демонстрации слайдов.
5. Ноутбук для демонстрации слайдов.
6. Компьютерный класс для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал.
7. Актовый зал.
8. Аудитория для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

9. Образовательные технологии

Проведение лекционных и практических занятий, текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» целесообразно осуществлять с использованием следующих современных образовательных технологий:

1. На практических занятиях применять групповой разбор практических ситуаций, возникающих в ходе деятельности организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности.
2. Проведение ряда лекционных занятий, содержащих таблицы и рисунки в качестве иллюстраций рассматриваемого материала, необходимо осуществлять с использованием слайдов, подготовленных в программе Microsoft Power Point.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

10.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» обеспечивает формирование компетентности в тесной связи с важнейшими дисциплинами базовой части дисциплинарного блока.

В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который наряду с традиционной ролью носителя знания выполняет функцию организатора научно-поисковой работы студента, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» осуществляется по последовательно-параллельной схеме на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках ОПОП и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное муниципальное управление.

10.2. Методические указания обучающимся

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ организационных коммуникаций, анализ современных подходов к осуществлению внутренних и внешних коммуникационных процессов организации. Допускается конспектирование лекционного материала письменным и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» осуществляется в следующих

формах:

- анализ и обсуждение практических ситуаций;
- решение задач;
- написание контрольных работ;
- тестирование.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала для адекватного понимания условий и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Изучение основной и дополнительной литературы, в том числе нормативных документов по дисциплине, проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в настоящей рабочей программе рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления».

Рассмотрение практических ситуаций в разрезе разделов дисциплины «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» является СРС в форме домашнего задания в случаях недостатка аудиторного времени на практических занятиях для решения всех задач, запланированных преподавателем, проводящим практические занятия по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» проводится в форме контрольной работы и тестирования. Примерные задания для контрольных работ, а также вопросы компьютерного тестирования по дисциплине приведены в Приложении 1 настоящей рабочей программы без указания правильных вариантов ответов или методики выполнения соответствующих заданий для стимулирования поисковой активности студента.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» проводится в форме экзамена. Экзаменационный билет по дисциплине состоит из 2 вопросов теоретического характера. Примерные вопросы к экзамену по дисциплине приведены в Приложении 1 настоящей рабочей программы.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНАХ
ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Компетенция	Код по ФГОС	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования	ПК-14	Промежуточный контроль: экзамен Текущий контроль: опрос на практических занятиях, тестирование	Темы 1-6

2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

2.1 Критерии оценки ответа на экзамене (формирование компетенции ПК-14)

«5» (отлично): обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«4» (хорошо): обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

Обучающийся:

хорошо владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«3» (удовлетворительно): обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«2» (неудовлетворительно): обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

Обучающийся:

не владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14).

2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях (формирование компетенции ПК-14)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

Обучающийся:

хорошо владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Обучающийся:

не владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14).

2.3. Критерии оценки тестирования (формирование компетенции ПК-14)

Компьютерное тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов компьютерного тестирования выставленной балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 50,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 50% правильных ответов – «неудовлетворительно»

Стандартный регламент тестирования включает:

- количество вопросов – 30;
- продолжительность тестирования – 60 минут.

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста. Обучающийся:

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«4» (хорошо): тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

Обучающийся:

хорошо владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«3» (удовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14);

«2» (неудовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

Обучающийся:

не владеет способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-14).

2.4. Итоговые показатели балльной оценки сформированности компетенций по дисциплине в разрезе дескрипторов «знать/ уметь/ владеть»:

ПК-14 способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
Знать: основные положения теории и практики организационных коммуникаций; современные методы и приемы осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний основных положений теории и практики организационных коммуникаций; современных методов и приемов осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний основных положений теории и практики организационных коммуникаций; современных методов и приемов осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний основных положений теории и практики организационных коммуникаций; современных методов и приемов осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний основных положений теории и практики организационных коммуникаций; современных методов и приемов осуществления внутриорганизационных и внешних коммуникаций и их документального оформления. Свободно оперирует приобретенными знаниями.

		оперировании знаниями и их переносе на новые ситуации.		
Уметь: организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: организовывать коммуникационный процесс, осуществлять документальное оформление организационных коммуникаций. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике.	Обучающийся владеет навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками внешнего и внутреннего коммуникационного взаимодействия, навыками документального оформления коммуникационного взаимодействия при реализации решений в управленческой практике. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

2.5. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	отлично	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью;

		все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	хорошо	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	удовлетворительно	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	неудовлетворительно	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора компетенций, предусмотренных образовательной программой по данной дисциплине.

3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях) (формирование компетенции ПК-14)

Тематика практических занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость (час.)
1	Тема 2. Коммуникации в управлении операционной (производственной) деятельностью организации	1
2	Тема 3. Каналы организационных коммуникаций	2
3	Тема 4. Особенности организационных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	2
4	Тема 5. Формы деловой коммуникации	2
5	Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций	1
ИТОГО		8

Примеры заданий для практических занятий:

Задание 1. Составьте глоссарий на тему «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления: базовые понятия», состоящий не менее чем из 20 терминов.

Задание 2. Разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта. Текст письма должен содержать обращение, суть предло-

жения, информацию об организаторах и их компетентности, потенциальных партнерах, степени участия СМИ, социальном посыле проекта, контактные данные.

Задание 3. Проанализируйте в контексте коммуникативных процессов систему электронной почты. В какой степени она соответствует коммуникативному процессу? Какие барьеры могут возникнуть при использовании электронной почтой?

Задание 4. Спланируйте информационную кампанию для любого учреждения по плану: краткое описание учреждения; суть решаемой проблемы (для чего необходимо проведение информационной кампании); что будет получено от информационной кампании (прогноз); цель информационной кампании; задачи информационной кампании; аудитории кампании; описание хода проекта; описание используемых в информационной кампании средств; предполагаемый бюджет.

3.2. Текущий контроль (тестирование)

(формирование компетенции ПК-14)

Примеры тестовых заданий

1. Коммуникативный процесс — это:
 - А) процесс обмена информацией
 - Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
 - В) обратная связь при функционировании информации
2. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:
 - А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
3. К внутренней среде организации относятся:
 - А) цели, задачи, структура
 - Б) технологии, люди
 - В) результаты деятельности
4. К внешней среде организации относятся:
 - А) потребители, поставщики
 - Б) госорганы, состояние экономики
 - В) вводимые ресурсы
5. Коммуникации в организации — это:
 - А) передача информации
 - Б) двусторонний процесс обмена информацией
 - В) информированность
6. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
 - А) культура
 - Б) язык
 - В) устная и письменная речь
7. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
 - А) сообщение закодировано и декодировано
 - Б) отправлено сообщение
 - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
8. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
 - А) барьеры
 - Б) помехи
 - В) обратная связь

9. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
- А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
10. К внутренней среде организации относятся:
- А) технологии
 - Б) люди
 - В) нет верного ответа
11. К внешней среде организации относятся:
- А) научно-технический прогресс
 - Б) политические факторы
 - В) результаты деятельности
12. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
- А) посредством коммуникаций
 - Б) через информационные системы
 - В) через информационные потоки
13. Формами управленческого общения являются:
- А) субординация
 - Б) служебно-товарищеская форма
 - В) дружеская форма
14. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:
- А) циркуляры, документация
 - Б) дискуссии, видеозаписи
 - В) газетные статьи
15. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:
- А) реклама
 - Б) PR
 - В) продвижение продаж.

3.3. Промежуточный контроль (экзамен) (формирование компетенции ПК-14)

Примерные вопросы к экзамену

1. Определение коммуникации.
2. Место организационных коммуникаций в общественном устройстве.
3. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.
4. Субъекты ответственности в организационных коммуникациях.
5. Организация как коммуникативный субъект.
6. Организация как инициатор коммуникативного процесса.
7. Коммуникационные проблемы организации.
8. Коммуникационные ресурсы организации.
9. Состав и назначение элементов организационных коммуникаций.
10. Свойства средств коммуникации.
11. Возможности современных информационных систем.
12. Вертикальные каналы формальных организационных коммуникаций.
13. Горизонтальные каналы формальных организационных коммуникаций.
14. Документооборот в организации.
15. Диагностика каналов организационных коммуникаций.
16. Коммуникационные барьеры.
17. Виды коммуникационных сетей.
18. Методика построения и анализа коммуникационной сети.

19. Виды внешних коммуникаций.
20. Специфика внешних коммуникаций, определяемая внешним субъектом коммуникации.
21. Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации.
22. Современные направления совершенствования коммуникации.
23. Методика формирования коммуникативных стратегических целей.
24. Разделы стратегического коммуникативного плана.
25. Коммуникативный стиль.
26. Управление коммуникациями в организациях системы государственного управления.
27. Взаимодействие государственных органов с общественными организациями.
28. Взаимодействие государственных органов со средствами массовой информации.
29. Взаимодействие государственных органов через социальные сети.
30. Взаимодействие государственных органов с представителями бизнес-структур.
31. Особенности внешнего документооборота в системе ГМУ
32. Особенности внутреннего документооборота в системе ГМУ.
33. Внутренние коммуникации организации.
34. Цели коммуникационного взаимодействия внутри организации.
35. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации.
36. Понятие «управленческая информация» и ее структура.
37. Документация в организациях различного типа и ее классификация.
38. Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации.
39. Подготовка (составление) текста управленческого документа.
40. Этапы подготовки к разработке программы совершенствования организационных коммуникаций.