

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол № 13 от 30.11.2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.03 Деловые коммуникации в органах местного самоуправления

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

Магистратура

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Стратегическое планирование и управление

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

очная, очно-заочная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород
2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина **Б1.О.03 Деловые коммуникации в органах местного самоуправления** относится к обязательной части.

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
2	Блок 1. Дисциплины (модули) Обязательная часть	Дисциплина Б1.О.03 Деловые коммуникации в органах местного самоуправления относится к обязательной части ООП направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-8.1. Оценивает систему внутренних и межведомственных коммуникации в органах власти	<i>Знать: вербальные и невербальные средства взаимодействия в органах власти Уметь: анализировать и оценивать коммуникативные процессы в органах власти Владеть: навыками построения эффективных коммуникаций в органах власти</i>	<i>Доклады Тест</i>
	ОПК-8.2. Планирует внутренние и межведомственные коммуникации в профессиональной деятельности	<i>Знать: особенности процесса планирования внутренних и межведомственных коммуникаций в органах власти Уметь: анализировать и выстраивать последовательность внутренних и межведомственных коммуникации профессиональной деятельности Владеть: навыками планирования внутренних и</i>	<i>Доклады Тест Дискуссии</i>

		<i>межведомственных коммуникаций в профессиональной деятельности</i>	
ОПК ОС – 9. Способен ясно, чётко и логично представлять результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности, умения убеждать и оппонировать собеседнику в рамках научной и профессиональной устной и письменной полемики	ОПК ОС – 9.1. Аргументированно и конструктивно излагает свои позиции и идеи	<i>Знать: теорию и особенности процесса аргументации Уметь: осуществлять процесс поиска аргументов и построения аргументированной позиции Владеть: навыками аргументации своей точки зрения в рамках деловых коммуникаций в органах власти</i>	<i>Устный опрос Дискуссии</i>
	ОПК ОС – 9.2. Представляет результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности на конференциях	<i>Знать: формы представления результатов научного исследования Уметь: определять оптимальную форму представления научно-исследовательской и профессиональной деятельности Владеть: навыком представления результатов научного исследования в различных формах</i>	<i>Доклады Эссе</i>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	2 ЗЕТ	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72	72	72
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	30	30	16
- занятия лекционного типа	8	8	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	22	22	12
- КСР	1	1	1
самостоятельная работа	41	41	51
промежуточная аттестация – зачет			

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе																	
		Контактная работа (работа по взаимодействию с преподавателем), часы												Самостоятельная работа обучающегося, часы					
		из них:																	
		Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная				
Тема 1. Сущность и особенности деловых коммуникаций в государственном управлении	18	2	2	1	6	6	4				8	8	5	10	10	15			
Тема 2. Формы и технологии деловых коммуникаций в органах власти	18	2	2	1	6	6	4				8	8	5	10	10	10			
Тема 3. Коммуникационный менеджмент в органах власти	18	2	2	1	6	6	2				8	8	3	10	10	15			
Тема 4. Современные тенденции в построении деловых коммуникаций в органах власти	17	2	2	1	4	4	2				6	6	3	11	11	11			
КСР	1										1	1	1						
ИТОГО	72	8	8	4	22	22	12				30	30	16	41	41	51			

Практические занятия (семинарские занятия /лабораторные работы) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладной задачи (кейса).

На проведение практических занятий (семинарских занятий /лабораторных работ) в форме практической подготовки отводится 4 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: участие в научно-исследовательских работах по проблемам государственного и муниципального управления, подготовка обзоров и аналитических исследований по отдельным темам направления подготовки; осуществление стратегического управления в интересах общества и государства, включая постановку общественно значимых целей, формирование условий их достижения, организацию работы для получения максимально возможных результатов;

- компетенций - ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа и или индивидуальных консультаций

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Таких, как: Формы деловых коммуникаций в органах власти: публичное выступление, деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, деловая переписка. Техника аргументации, эффективное слушание, критика, манипуляции, деловой спор.

Целью самостоятельной работы, в первую очередь, является формирование способностей и навыков у обучающихся к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций: способствует формированию диалектического и критического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки студентов является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;

б) подготовить краткое выступление по каждому из выносимых на семинарское занятие вопросов.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

6

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде PowerPoint, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Деловые коммуникации в органах местного самоуправления» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации в органах местного самоуправления»

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»

	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

вопросы	Код формируемой компетенции
1. Понятие деловых коммуникаций.	ОПК-8, ОПК ОС-9
2. Коммуникативные модели.	ОПК-8, ОПК ОС-9
3. Участники коммуникационного процесса.	ОПК-8, ОПК ОС-9
4. Функции коммуникации.	ОПК-8, ОПК ОС-9
5. Вербальные средства коммуникации.	ОПК-8, ОПК ОС-9
6. Невербальные средства коммуникации.	ОПК-8, ОПК ОС-9
7. Виды трансакций как способов взаимодействия между людьми.	ОПК-8, ОПК ОС-9
8. Типология деловых коммуникаций.	ОПК-8, ОПК ОС-9
9. Понятие эффективной коммуникации.	ОПК-8, ОПК ОС-9
10. Формы деловых коммуникаций в органах власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
11. Публичное выступление: виды этапы, приемы.	ОПК-8, ОПК ОС-9
12. Деловая беседа: структура, общие правила подготовки и проведения.	ОПК-8, ОПК ОС-9
13. Деловое совещание: виды, особенности организации.	ОПК-8, ОПК ОС-9
14. Деловые переговоры: этапы, стратегия и тактика ведения.	ОПК-8, ОПК ОС-9
15. Деловая переписка.	ОПК-8, ОПК ОС-9
16. Коммуникационные приемы.	ОПК-8, ОПК ОС-9
17. Техника аргументации, сильные аргументы.	ОПК-8, ОПК ОС-9
18. Эффективное слушание, правила и приемы.	ОПК-8, ОПК ОС-9
19. Критика и ее виды, конструктивная критика.	ОПК-8, ОПК ОС-9
20. Манипуляции и управление ими.	ОПК-8, ОПК ОС-9
21. Деловой спор, искусство спора.	ОПК-8, ОПК ОС-9
22. Понятие коммуникативного менеджмента.	ОПК-8, ОПК ОС-9
22. Особенности внутренних коммуникаций в органах власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
23. Задачи, функции и схемы внутриорганизационных	ОПК-8, ОПК ОС-9

коммуникаций.	
24. Особенности внешних коммуникаций в органах власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
25. Работа подразделений по связям с общественностью в органах власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
26. Особенности коммуникаций на государственном и муниципальном уровне управления.	ОПК-8, ОПК ОС-9
27. Особенности и необходимость цифровизации коммуникаций в органах власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
28. Барьеры в цифровизации коммуникативных процессов.	ОПК-8, ОПК ОС-9
29. Цифровые платформы коммуникации граждан с органами власти.	ОПК-8, ОПК ОС-9
30. Работа с обращениями граждан с помощью цифровых платформ.	ОПК-8, ОПК ОС-9

8 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-

1. Унифицированные коммуникации:

А) реализуют принцип взаимодействия с помощью любых имеющихся под рукой средств связи независимо от доступной в настоящий момент для них среды коммуникации

Б) реализуют принцип взаимодействия с помощью цифровых средств коммуникаций

В) реализуют принцип взаимодействия с помощью мультимедийных средств коммуникации

Г) реализуют принцип взаимодействия с помощью социальных сетей

2. Если исходить из особенностей аудитории, на которую ориентирована коммуникация, то методологию PR-деятельности можно разделить на:

А) массовая коммуникация; взаимоотношения с группами; отношения со СМИ

Б) политический PR; бизнес-PR

В) политический PR; PR в сети Интернет

Г) массовая коммуникация; стейт-PR; отношения со СМИ

3. Согласно ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение:

А) 7 дней

Б) 14 дней

В) 20 дней

Г) 30 дней

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК ОС-9

По теме 1: Практическое задание: Проанализируйте барьеры в коммуникациях муниципальных служащих и населения. Обсудите проблему в формате дискуссии.

По теме 2: Ознакомьтесь с ситуациями и определите, какой из моделей коммуникации (линейной, транзакционной или интерактивной) можно описать каждую из них. Аргументируйте ответ.

1. Телеведущий в эфире Первого канала рассказал о принятом решении государственной власти об увеличении пенсионного возраста.

2. Глава муниципального района лично дал поручение своему заместителю проконтролировать процесс ликвидации крупной аварии на теплотрассе
3. Интересовавшаяся покупкой квартиры Сидорова Г.А. узнала из газеты, что Правительство ввело льготную ипотеку.
4. Представитель Администрации города проводит встречу со студентами.
5. Подчиненный получил смс-сообщение от начальника с требованием срочно прийти на работу.
6. В ходе прямой линии Президент РФ ответил на вопросы зрителей.
7. На совещании у руководителя возникла дискуссия у его заместителей о стратегических приоритетах развития территории М.О.
8. Велосипедист увидел знак запрета движения по Нижегородскому Кремлю на велосипеде.
9. Автоответчик на линии Администрации города проинформировал, что можно записать голосовое обращение.

По теме 3: Практическое задание. Тезис и аргументы. Придумайте утверждение, которые будете доказывать. Подготовьте обоснование утверждения с использованием 3-4 сильных аргументов.

По теме 4: Используя данные статистического сборника Росстата Информационное общество в Российской Федерации. 2020. (<https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13251>) проанализируйте особенности построения коммуникаций органов власти с населением в цифровой среде.

5.2.4. Темы дискуссии

Комплект вопросов для дискуссии по теме 3.

1. Эффективные коммуникации чиновников: определение, критерии, практика.
2. Открытый муниципалитет: практики, проблемы, перспективы.
3. Анализ барьеров в коммуникациях муниципальных служащих и населения.
4. Выстраивание позитивного имиджа госслужащего с помощью современных инструментов коммуникаций.
5. Использование неформальных коммуникаций в госслужбе и политике.

Требования к проведению дискуссии:

Дискуссия представляет собой коллективное обсуждение поставленных вопросов с последовательным высказыванием мнения участников.

Критерии оценки участия в дискуссии:

1. Соответствие выступлений заявленной проблеме
2. Активность участия в дискуссии
3. Содержательность ответа
4. Аргументированность ответа

Форма представления – выступление в рамках дискуссии.

5.2.5. Темы докладов

1. Типы цифровых платформ коммуникации граждан с органами власти

2. Цифровые платформы для обращения граждан
3. Платформы общественного участия
4. Порталы оценки инициатив,
5. Порталы региональных и городских проблем.
6. Цифровые платформы коммуникации граждан с органами власти: опыт г.

Н.Новгород

7. Влияние цифровизации на процесс принятия решений госслужащими
8. Барьеры, тормозящие цифровизацию в регионах и ОМСУ
9. Возможности интеллектуальных волонтеров в цифровизации ОМСУ
10. Проблемы цифровизации коммуникаций: центр, регион, муниципалитет

Требования к выполнению заданий:

Доклад представляется в виде электронной презентации, предполагается объединение студентов в группы по 2-3 человека для создания совместных интерактивных презентаций по результатам работы над темой доклада.

Критерии оценки доклада:

1. Соответствие заявленной проблеме
2. Качество визуализации
3. Содержательность
4. Аргументированность
5. Своевременность сдачи

Форма представления – электронная презентация.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496745> (дата обращения: 04.05.2022).

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134> (дата обращения: 04.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349> (дата обращения: 04.05.2022).

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401> (дата обращения: 04.05.2022). — 2-е изд., 450020#page/1 перераб. и доп.

в) нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ)

2. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

3. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

<http://elibrary.ru> - научная электронная библиотека.

<http://www.consultant.ru> - ИПС «Консультант Плюс».

<http://www.garant.ru> - ИПС «Гарант».

<http://gks.ru> - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.

<http://www.gov.ru> - официальный сайт федеральных органов исполнительной власти

РФ.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление.

Автор: Захарова Юлия Владимировна

Заведующий кафедрой: Яшин Сергей Николаевич

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 14.11.2022, протокол № 6.