

# ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра государственного и муниципального администрирования

УТВЕРЖДАЮ:

Рег. № ГМАГ.03-360/8

И.о. декана факультета экономики и управления

« 05 » 10 2022 г.

Волосский А.А.



ФГОС 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.10 Управленческие и коммуникационные компетенции государственных и муниципальных служащих

Шифр и наименование дисциплины

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Код и наименование направления подготовки

Административно-государственное управление

Направленность (профиль)

Курс: 3/3

Семестр: 6/6

Факультет экономики и управления

очная/очно-заочная

очная, заочная, очно-заочная

### Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	очно-заочная	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	3/108		3/108	6/6
В том числе,				
<b>Контактная работа</b>	50		32	
Занятия лекционного типа	20		14	
Занятия семинарского типа	30		18	
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	58		76	
В том числе:				
Курсовой проект / курсовая работа				
Контрольная работа / реферат / РГР	Р		Р	6/6
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой	3		3	6/6

Новосибирск 2022

а632

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016.

**Программу разработала(и):**

Доцент кафедры ГиМА,  
канд. экон. наук

\_\_\_\_\_  
(должность)

  
\_\_\_\_\_  
подпись

А.В. Черепанов

\_\_\_\_\_  
ФИО

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управленческие и коммуникационные компетенции государственных и муниципальных служащих» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций (ПК-4):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-4. Способен осуществлять коммуникации в устной и письменной формах для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления, а также осуществления межличностного взаимодействия, взаимодействия с общественно-политическими, коммерческими и некоммерческими организациями.	ИПК-4.1. Осуществляет межличностные, групповые и организационные коммуникации, в том числе на иностранном языке.	<p><b>знать:</b> понятие тайм-менеджмента, методы тактической и стратегической эффективности, методы эффективного планирования, техники расстановки приоритетов, основные этапы, принципы общения</p> <p><b>уметь:</b> определять структуру рабочего времени, определять резервы времени, делегировать полномочия, управлять содержательной стороной общения, выделять семантические (смысловые) единицы</p> <p><b>владеть:</b> постановкой эффективных целей, методами самомотивации в работе, приемами тайм-менеджмента при организации своей работы и работы других,</p>
	ИПК-4.2. Применяет знания и навыки взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.	<p><b>знать:</b> особенности делового этикета государственных и муниципальных служащих основные когнитивные искажения, которые могут влиять на общение человека; проблемные стороны коммуникации, традиционно вызывающие сложности при взаимодействии (в формате повседневной управленческой работы, собеседования),</p> <p><b>уметь:</b> использовать правила этикета в различных ситуациях корпоративного взаимодействия, управлять коммуникацией, используя доступные средства (вопросы, парафраз, планирование разговора)</p> <p><b>владеть:</b> приемами делового этикета в различных ситуациях корпоративного взаимодействия (этикетные формулы приветствия)</p>



		и представления в деловой среде, дресс-код, виды деловых подарков, деловых приемов, деловой переписки, телефонный этикет и т.д.), приемами критического мышления.
	ИПК-4.3. Владеет основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.	<p><b>знать:</b> понятие личного бренда, алгоритм создания личного бренда, технологии продвижения личного бренда, методы самопрезентации в условиях делового общения государственных и муниципальных служащих, принципы обратной связи (значение каждого из них)</p> <p><b>уметь:</b> осуществлять самоидентификацию, стратегию личного позиционирования, развивать и продвигать личный бренд, грамотно формулировать вопросы. отвечать на вопросы; уметь замечать попытки манипуляции (на примере презентации результатов работы),</p> <p><b>владеть:</b> навыками разработки эффективного позиционирования и самопрезентации, навыками использования методов самоидентификации, навыками мониторинга развития личного бренда с целью его продвижения, навыками формулировки и осуществления конструктивной критики.</p>

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программ

Дисциплина Б1.В.10 Управленческие и коммуникационные компетенции государственных и муниципальных служащих относится к части формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Философия», «Конституционное право», «Основы предпринимательской деятельности», «Основы управления персоналом», «Введение в специальность», «Основы государственного и муниципального управления», «Гражданское право», «Административное право» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Организационное поведение», «Управление конфликтами в организации», «Формирование управленческой команды».

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения:

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируе- мые компе- тенции (ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 6					
1.	<b>Управленческие компетенции государственных и муниципальных служащих</b>					ПК-4
1.1.	Управление временем	4	6	6	16	
1.2.	Деловой этикет	4	8	6	18	
1.3.	Развитие личного бренда и самопрезентации	4	2	6	12	
2.	<b>Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих</b>					ПК-4
2.1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	1	2	4	7	
2.2.	Понятие и сущность деловой коммуникации	1	2	4	7	
2.3.	Формы и психологические проблемы деловых коммуникаций	2	4	4	10	
2.4.	Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	2	4	4	10	
2.5.	Документационное обеспечение и практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	2	2	6	10	
	Реферат			9	9	ПК-4
	Зачет			9	9	ПК-4
	Итого	20	30	58	108	

Очно-заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируе- мые компе- тенции (ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 6					
1.	<b>Управленческие компетенции государственных и муниципальных служащих</b>					ПК-4
1.1.	Управление временем	2	2	6	10	
1.2.	Деловой этикет	2	4	6	12	
1.3.	Развитие личного бренда и самопрезентации	2	2	6	10	
2.	<b>Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих</b>					ПК-4



2.1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	1	2	8	11	
2.2.	Понятие и сущность деловой коммуникации	1	2	8	11	
2.3.	Формы и психологические проблемы деловых коммуникаций	2	2	8	12	
2.4.	Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	2	2	8	12	
2.5.	Документационное обеспечение и практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	2	2	8	12	
	Реферат			9	9	ПК-4
	Зачет			9	9	ПК-4
	Итого	14	18	76	108	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

### 3.1 Содержание отдельных разделов и тем

#### Раздел 1. Управленческие компетенции государственных и муниципальных служащих

##### Тема 1.1 Управление временем

Составляющие эффективного тайм-менеджмента. Целеполагание. Техники постановки целей. Расстановка приоритетов. Планирование времени. Структура рабочего времени Затраты рабочего времени. Методы определения затрат рабочего времени. Делегирование полномочий Делегирование полномочий. Факторы делегирования полномочий. Материализация делегирования. Типичные барьеры делегирования полномочий. Процесс эффективного делегирования полномочий. Карточка делегирования.

##### Тема 1.2. Деловой этикет

Введение, история и принципы делового этикета. Приветствие и представление. Определение понятия «этикет», «деловой этикет». Этикетные формулы приветствия и представления в деловой сфере. Дресс-код. Подарки. Основные принципы подбора и вручения деловых подарков. Деловая переписка Виды деловой переписки, типы писем по содержанию и назначению, правила их написания и оформления, общие правила при написании деловых писем, правила электронной деловой переписки. Телефонный этикет. Этикет социальных сетей и Интернета. Этикет деловых приемов, столовый этикет. Особенности делового этикета разных стран. Деловой протокол корпоративных мероприятий.

##### Тема 1.3. Развитие личного бренда и самопрезентации

Понятие «Личный бренд» Самоидентификация Технологии и методы проведения самоидентификации для создания эффективного личного бренда. Позиционирование. Элементы персонального позиционирования, ассоциативное поле бренда, миссия и ценности. Продвижение личного бренда. Технологии продвижения личного бренда. Самопрезентация в условиях делового общения.



Техника проведения самопрезентации. Основные приемы самопрезентации, секреты и успешные примеры.

## **РАЗДЕЛ 2. Коммуникативные компетенции государственных и муниципальных служащих**

### **Тема 2.1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере**

Понятие общения, его функции, формы и виды. Деловое общение и его формы. Нормы и принципы делового общения.

### **Тема 2.2. Понятие и сущность деловой коммуникации**

Общение и коммуникации. Коммуникации: понятие и компоненты. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций. Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь. Электронные технологии в вербальных деловых коммуникациях. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения. Деловой имидж и репутация.

### **Тема 2.3. Формы и психологические проблемы деловых коммуникаций**

Формы деловых коммуникаций. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях: Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. Лидерская составляющая государственного служащего.

### **Тема 2.4. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях**

Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. Саморегуляция делового человека. Практикум снятия стресса.

### **Тема 2.5. Документационное обеспечение и практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях**

Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния. Правила поведения на заседаниях и совещаниях. Практика ответственности и риска. Практика поиска связей, поддержки и союзников. Формирование лидерских качеств современных лидеров. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

#### 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

##### 4.1. Список основной литературы

- ✓ 1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2021. – 383 с. (ЭБС «Инфра-М»)
- ✓ 2. Кузякин, Ю. П. Государственная и муниципальная служба: учебник / Ю. П. Кузякин, А. А. Ермоленко. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 284 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### 4.2. Список дополнительной литературы

- ✓ 1. Лебедева Ю. В., Калошина Т. Ю. Применение технологий развития управленческих компетенций в управлении персоналом: Учебное пособие. / Ю. В. Лебедева, Т. Ю. Калошина. – Новосибирск: ИЦ НГАУ Золотой колос, 2020. – 407 с.
- ✓ 2. Чуланова, О. Л. Компетентностный подход в управлении персоналом : учебник / О.Л. Чуланова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 368 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://consultant.ru/">http://consultant.ru /</a>
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	<a href="http://www.kadrovik.ru/">http://www.kadrovik.ru/</a>
3.	Деловой мир - онлайн-проект	<a href="https://www.delovoymir.biz.ru">https://www.delovoymir.biz.ru</a>
4.	Журнал Управление персоналом	<a href="http://www.top-personal.ru/magazines.html">http://www.top-personal.ru/magazines.html</a>
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	<a href="http://hr-portal.ru/rubric/kdp">http://hr-portal.ru/rubric/kdp</a>



#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы**

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов / Новосиб. гос. аграр. ун-т; Фак. ЭиУ; сост.: И.Э. Толстова, О.С. Ковалева, О.Г. Антошкина. – Новосибирск, 2021.

2. Управленческие и коммуникационные компетенции государственных и муниципальных служащих: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т; Фак. ЭиУ; сост. А.В. Черепанов. – Новосибирск, 2022.

#### **4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий**

Таблица 4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип лицензии или правообладатель
1.	Microsoft Windows 8.1	Microsoft
2.	Microsoft Office Prof 2007 MS Office 2010 Prof (Word, Excel, PowerPoint)	Microsoft
3.	Браузер Google Chrome	Свободно распространяемая
4.	СПС Консультант Плюс	094/rdd

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Презентации к изучаемым темам дисциплины	

#### **5. Описание материально-технической базы**

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
НК-424	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная доска, видеопроектор, проекционный экран, 1 персональный компьютер преподавателя, учебная мебель, учебно-наглядные пособия.
НК-407	Учебная аудитория для занятий семинарского типа и групповых консультаций	Учебная доска, видеопроектор, ноутбук переносной, проекционный экран, учебно-наглядные пособия, учебная мебель.

## **6. Порядок аттестации студентов по дисциплине**

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Форма аттестации – зачет.



## 7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «19» 08 2012 № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена

на заседании кафедры

протокол от « 16 » 08 2012 № 2

Заведующий кафедрой

(ДОЛЖНОСТЬ)

Thoreau

ПОДПИСЬ

И.Э. Толстова

ФИО

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(ДОЛЖНОСТЬ)

Классические 0.7

ПОДПИСЬ

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ № \_\_\_\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(ДОЛЖНОСТЬ)

ПОДПИСЬ

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ № \_\_\_\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

ПОДПИСЬ

ФИО