

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра конституционного и международного права

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПУБЛИЧНЫХ СЛУЖАЩИХ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

40.04.01 Юриспруденция

Правовое обеспечение деятельности органов публичной власти

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Коммуникативная компетентность публичных служащих

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры конституционного и международного права юридического факультета
ИЭУП РГГУ О.В. Заиграева

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры
№ «9» от 13.04.2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	7
4. Образовательные технологии	9
5. Оценка планируемых результатов обучения	9
5.1. Система оценивания	9
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине	9
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
6.1. Список источников и литературы	19
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	21
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	22
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	23
9. Методические материалы	25
9.1. Планы практических занятий	25
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	27

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности органов публичной власти; формирование знаний и умений, связанных с освоением и применением различных коммуникационных технологий в деятельности органов публичной власти.

Задачи дисциплины:

- Изучить структуру и содержание процесса деловой коммуникации в деятельности органов публичной власти
- Ознакомить обучающихся с эффективными технологиями в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе деятельности органов публичной власти
- Выработать навыки деловой коммуникации (проведение деловой беседы, деловых переговоров, совещаний, презентаций, ведение деловой переписки и т.д.)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

ПК-5.1; ПК-3.1

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5. Способен защищать права и законные интересы субъектов права	ПК-5.1. Понимает механизм защиты прав и законных интересов субъектов права	знать: особенности организации коммуникации при защите прав и законных интересов субъектов права; способы оптимального разрешения спорных ситуаций уметь: использовать способы разрешения спорных ситуаций; организовывать взаимодействие между субъектами права при защите их прав владеть: коммуникативными навыками при защите прав и законных интересов субъектов права
ПК-3. Способен выполнять должностные обязанности по обеспечению законности и правопорядка, выявлению и предупреждению угроз без-	ПК-3.1 Понимает компетенции уполномоченных органов и должностных лиц, ответственных за обеспечение законности и правопорядка, безопас-	знать: компетенции уполномоченных органов и должностных лиц; содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организа-

опасности личности, общества и государства	ности личности, общества и государства	<p>ционных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия.</p> <p>уметь: учитывать особенности общения и взаимодействия при реализации компетенции уполномоченных органов и должностных лиц; применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером</p> <p>владеть: навыками взаимодействия с уполномоченными органами и должностными лицами, ответственными за обеспечение законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства</p>
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативная компетентность публичных служащих» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 40.04.01 «Юриспруденция».

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, полученные при обучении на бакалавриате.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для прохождения производственной практики и государственной итоговой аттестации.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	6
3	Практические занятия	24
Всего:		30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов, включая 18 ч на зачет с оценкой.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	4
4	Практические занятия	20
Всего:		24

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа, включая 18 ч на зачет с оценкой.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Курс	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	2
2	Практические занятия	10
Всего:		12

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часов, включая 9 ч на зачет с оценкой .

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих	Понятие коммуникации. Виды и формы деловой коммуникации. Структура и содержание деловой коммуникации. Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные модели поведения в процессе делового общения. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
2	Средства деловой коммуникации	Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства деловой коммуникации при ведении взаимодействия в публичной сфере. Виды невербальных средств в деятельности публичного служащего. Виды и классификация жестов. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.
3.	Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего	Виды устных деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, фиксация договоренности, выход из контакта, анализ результатов. Цели в деловой беседе. Цель-проблема, цель-задание, манипулятивная цель, «истерическая демонстрация проблемы». Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Искусство ведения деловых переговоров. Техники

		эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).
4	Публичное выступление и деловая презентация	Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Особенности организации публичных выступлений. Страх публичного выступления. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Поза и жестикация оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов. Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Структура выступления, типы выступлений. Презентация: цели и виды. Деловые презентации, резюме. Понятие «резюме». Правила написания резюме.
5	Письменные деловые коммуникации	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
6	Управление коммуникациями	Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами. Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		60 баллов
участие в обсуждении вопросов темы	5 баллов	10 баллов
участие в дискуссии	5 баллов	10 баллов
выполнение практического задания	10 баллов	20 баллов
доклады в форме интерактивных презентаций	10 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	«зачтено»	<p>промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости по дисциплине

Вопросы для подготовки к участию в обсуждении вопросов темы (ПК-5.1; ПК-3.1)

№ п/п	Наименование разделов	Контрольные вопросы
1	Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит значение коммуникации в деятельности органов власти? 2. Чем отличаются коммуникативные ресурсы публичных учреждений от традиционных? 3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности органа власти на примере. 4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации. 5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью публичного служащего? Обоснуйте свое мнение
2	Средства деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? 2. Что означает «умение слушать»? 3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ 4. Перечислите правила для говорящего и слушающего. 5. Дайте классификацию невербальных средств общения.
3	Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации пуб-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала. 2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные

	личного служащего	черты данных форм деловой коммуникации? 3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации. 4. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы основные причины потери и искажения информации?
4	Публичное выступление и деловая презентация	1. Перечислите факторы, предопределяющие ответственность публичного выступления. 2. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам? 3. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример. 4. В каком случае коммуникация будет эффективной?
5	Письменные деловые коммуникации	1. В чем заключается языковое своеобразие деловой переписки? 2. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? 3. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления.
6	Управление коммуникациями	1. Назовите направления коммуникационных потоков в организации. Укажите: каковы цели нисходящих коммуникаций; каковы трудности осуществления восходящих потоков; какие управленческие процедуры содействуют повышению эффективности восходящих коммуникаций. 2. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями. 3. Дайте определение понятия этики деловых отношений. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений? Каковы причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

Вопросы для подготовки к дискуссии (ПК-5.1; ПК-3.1)

	<i>Наименование раздела</i>	<i>Тема дискуссии</i>
1	Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих	<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникация в информационном обществе • Вербальные, экстралингвистические и невербальные средства общения. • Модели коммуникации • Коммуникация публичных служащих • Деловая беседа как форма коммуникации • Понятие о барьерах в коммуникациях

		<ul style="list-style-type: none"> • Электронная коммуникация • Глобализация коммуникационных процессов в социуме • Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
2	Средства деловой коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • Средства коммуникации • Деловая беседа: структура, особенности организации • Средства и приемы убеждающего воздействия • Психологические феномены, используемые при организации контактов. • Манипуляции в коммуникативной сфере и способы противодействия им
3	Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего	<ul style="list-style-type: none"> • Деловые переговоры: особенности проведения • Стратегии проведения деловых переговоров • Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах • Основные требования к критическим замечаниям • Манипуляции в коммуникация
4	Публичное выступление и деловая презентация	<ul style="list-style-type: none"> • Резюме – письменная презентация • Самопрезентация, её формы • Организация устной презентации • Типология слушателей при устной презентации
5	Письменные деловые коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • Виды и формы деловой коммуникации • Искусство вопроса в контактах. • Технологии влияния. • Приемы убеждающего воздействия
6	Управление коммуникациями	<ul style="list-style-type: none"> • Тактики при конфликтном взаимодействии • Технологии активного слушательского поведения • «Варварское» влияние и способы противостояния ему • Технологии «цивилизованного» влияния

		<ul style="list-style-type: none"> • Технологии управления конфликтами в коммуникациях
--	--	---

Тематика докладов в форме интерактивных презентаций (ПК-5.1; ПК-3.1)

<i>Наименование раздела</i>	<i>Задание</i>	<i>Тема</i>
Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих		<ol style="list-style-type: none"> 1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
Средства деловой коммуникации		<ol style="list-style-type: none"> 1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего		<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегии устных деловых взаимодействий. 2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты. 4. Как противостоять давлению в деловых переговорах
Публичное выступление и деловая презентация		<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативная культура современного специалиста. 4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
Письменные деловые коммуникации		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные принципы письменных коммуникаций. 2. Языковое своеобразие деловой переписки. 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций. 4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
Управление коммуникациями		<ol style="list-style-type: none"> 1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации.

		3. Этика и психология речевой деловой коммуникации. 4. Взаимное доверие как основа деловой этики.
--	--	--

Практические задания (ПК-5.1; ПК-3.1)

<i>Наименование разделов</i>	<i>Содержание</i>
Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих	<p>Выполните кейс. В представленной ситуации предложите разные варианты того, как вы ответите на возражения.</p> <p>Ситуация. В ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?</p> <p>Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.</p> <p>Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.</p> <p>Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».</p> <p>Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.</p> <p>Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.</p> <p>Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.</p> <p>Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.</p> <p>Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.</p>

	<p>Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.</p> <p>Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Ваше предложение от других, например: интенсивность работ; богатый опыт; отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с Вами партнеров; высококачественные консультации и классные специалисты; систематическое обслуживание; близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т.д.</p>
<p>Средства деловой коммуникации</p>	<p>Выполните кейс. Проанализируйте следующую ситуацию. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо. «Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато. До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить: – в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ – когда планируется отгрузить товар – как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть. Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».</p> <p>Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?</p> <ol style="list-style-type: none"> а) стремление сохранить партнера б) высказать негативные эмоции («выпустить пар») в) разорвать отношения с партнером
<p>Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публично-служашего</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполните практические задания по составлению презентационной речи, посвященной работе юридического факультета РГГУ, правового департамента местной администрации, любого министерства в правительстве, составьте текст презентации новой государственной или муниципальной услуги 2. составьте собственное резюме

<p>Публичное выступление и деловая презентация</p>	<p>Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв). Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».</p> <p>В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?</p>
<p>Письменные деловые коммуникации</p>	<p>Подготовьте аналитический доклад, отражающий особенности управления конфликтами в вашей студенческой группе: 1. Проанализируйте в каком звене взаимодействия происходит наиболее частые конфликтные столкновения: «преподаватель - студенты», «староста - студенты», «студент - студент». Укажите причины конфликтов через анкетный опрос</p> <p>Напишите ответ на письмо-рекламацию. Ваши товары были получены 25.03.23. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.23. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу</p>
<p>Управление коммуникациями</p>	<p>Разрешите мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.</p> <p>Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.</p> <p>Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.</p> <p>Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.</p> <p>Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано</p> <p>Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.</p> <p>Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.</p> <p>Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.</p> <p>Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.</p> <p>Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.</p>

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (ПК-5.1; ПК-3.1)

Вопросы для проведения зачета

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.

33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники:

Основные:

1. Федеральный конституционный закон от 21 июля 1994 г. № 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации» // СЗ РФ.-1994. -№ 13. -Ст. 1447.
2. Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // СЗ РФ. -1997. -№ 9. -Ст. 1011.
3. Федеральный конституционный закон от 5 февраля 2014 № 3-ФКЗ "О Верховном Суде Российской Федерации" //СЗ РФ. -2014. -№ 6. -Ст. 550.
4. Закон Российской Федерации от 26 июня 1992 г. N 3132-1 "О статусе судей в Российской Федерации" //Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации.-1992. -№ 30. -Ст. 1792.
5. Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» // Ведомости СНД РФ и ВС РФ. – 1992. - № 8. - Ст. 366; с послед. изм. и доп.
6. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2006. - № 19. - Ст. 2060; с послед. изм. и доп.
7. Федеральный конституционный закон от 17 декабря 1997 г. № 2-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации» // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1997. - № 51. - Ст. 5712; с послед. изм. и доп.

Дополнительные:

8. Федеральный закон от 30 апреля 2010 г. № 68-ФЗ "О компенсации за нарушение права на судопроизводство в разумный срок или права на исполнение судебного акта в разумный срок" // СЗ РФ. -2010. -№ 18. -Ст. 2144.

9. Регламент Конституционного Суда Российской Федерации // Вестник Конституционного Суда РФ".- № 1. 2011.

Литература:

Основная:

Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1758027>

Коммуникация. Теория и практика : учебник / Л. Г. Викулова, М. Р. Желтухина, С. А. Герасимова, И. В. Макарова. - Москва : Издательский дом ВКН, 2020. - 336 с. - ISBN 978-5-7873-1738-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2018209>

Егоршин, А. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. - 320 с. - ISBN 978-5-901335-55-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1240729>

Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407>

Дополнительная:

Чеховских, М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - Москва :ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-004694-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/254643>

Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. - 168 с. - ISBN 978-5-9765-3877-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861090>

Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/> - официальный сайт компании «Консультант Плюс»
2. <http://www.garant.ru/> - официальный сайт компании «Гарант»
3. <http://www.minjust.ru/> - официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации
4. <http://www.duma.gov.ru>. - официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
5. <http://www.council.gov.ru/> -- официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.
6. <http://www.president.kremlin.ru/> - официальный сайт Президента Российской Федерации
7. <http://government.ru/> - официальный сайт Правительства Российской Федерации
8. <http://www.minjust.ru/> - официальный сайт Министерства юстиции Российской Федерации
9. <http://www.duma.gov.ru>. - официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
10. Электронная библиотечная система Российского гуманитарного государственного университета (<https://liber.rsuh.ru/ru/ebs>)

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС)

1. Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

2. Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
1	Профессиональные полнотекстовые базы данных Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
2	Информационные справочные системы: Консультант Плюс, Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических занятий

Тема 1. Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих

Вопросы для обсуждения:

1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
2. Типы и виды коммуникаций.
3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении.
5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций

Тема 2. Средства деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Способы передачи и приема информации.
2. Содержание коммуникационного процесса.
3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
4. Условия эффективного речевого воздействия.
5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Тема 3. Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
3. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
4. Приемы активного слушания.
5. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

Тема 4. Публичное выступление и деловая презентация

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Подготовка, организация и проведение совещаний.
4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.
5. Искусство ведения деловых переговоров.

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
4. Основные проблемы письменной коммуникации.
5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции

Тема 6. Управление коммуникациями

Вопросы для обсуждения:

1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций.
2. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.
3. Этические проблемы деловых отношений.
4. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации
5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Коммуникативная компетентность публичных служащих» реализуется на юридическом факультете кафедрой конституционного и международного права.

Цель дисциплины: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности органов публичной власти; формирование знаний и умений, связанных с освоением и применением различных коммуникационных технологий в деятельности органов публичной власти.

Задачи дисциплины:

- Изучить структуру и содержание процесса деловой коммуникации в деятельности органов публичной власти
- Ознакомить обучающихся с эффективными технологиями в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе деятельности органов публичной власти
- Выработать навыки деловой коммуникации (проведение деловой беседы, деловых переговоров, совещаний, презентаций, ведение деловой переписки и т.д.)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности; основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.

уметь: уметь использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности.

владеть: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.