

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ 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, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

## **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

№ 4 от 12.11.2024

## 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» .....	20
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,	ПК-3.1 Понимает компетенции уполномоченных органов и должностных лиц, ответственных за	знать: компетенции уполномоченных органов и должностных лиц; содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса,

<p>выявлению и предупреждению угроз безопасности личности, общества и государства</p>	<p>обеспечение законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства</p>	<p>условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия.  уметь: учитывать особенности общения и взаимодействия при реализации компетенции уполномоченных органов и должностных лиц; применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером  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.

### **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
2	Лекции	4
3	Практические занятия	8
Всего:		12

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет на 2 курсе 32 часа, на 3 курсе 64 .

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих	<p>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.</p>
2	Средства деловой коммуникации	<p>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.</p>
3.	Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего	<p>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</p>

		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
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> <i>Зачет с оценкой</i>		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/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	«зачтено»	<p>и в ходе 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 выставляется 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 выставляется 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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/	«неудовлетворите	Выставляется обучающемуся, если он не знает на

<b>Баллы/ Шкала ECTS</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
F,FX	льно»/ не зачтено	<p>базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьезные 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)*

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

3	Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.</li> <li>2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?</li> <li>3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.</li> <li>4. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы основные причины потери и искажения информации?</li> </ol>
4	Публичное выступление и деловая презентация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.</li> <li>2. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам?</li> <li>3. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.</li> <li>4. В каком случае коммуникация будет эффективной?</li> </ol>
5	Письменные деловые коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается языковое своеобразие деловой переписки?</li> <li>2. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?</li> <li>3. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления.</li> </ol>
6	Управление коммуникациями	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями.</li> <li>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?</li> </ol>

*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"> <li>• Коммуникация в информационном обществе</li> <li>• Вербальные, экстралингвистические и невербальные средства общения.</li> </ul>

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

	<p>ему</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Технологии «цивилизованного» влияния</li> <li>• Технологии управления конфликтами в коммуникациях</li> </ul>
--	--

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

Управление коммуникациями		<p>1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.</p> <p>2. Управление неформальными коммуникациями в организации.</p> <p>3. Этика и психология речевой деловой коммуникации.</p> <p>4. Взаимное доверие как основа деловой этики.</p>
---------------------------	--	--

*Практические задания (ПК-5.1; ПК-3.1)*

<i>Наименование разделов</i>	<i>Содержание</i>
<p>Деловая коммуникация в деятельности публичных служащих</p>	<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, припася 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 вызывайте 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,</p>

	<p>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"> <li>а) стремление сохранить партнера</li> <li>б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»)</li> <li>в) разорвать отношения с партнером</li> </ol>

<p>Деловая беседа и деловые переговоры как основная форма коммуникации публичного служащего</p>	<p>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</p> <p>2. составьте собственное резюме</p>
<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</p>

	конкретно. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.
--	---

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

**Вопросы для проведения зачета с оценкой**

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.
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.
7. Федеральный конституционный закон от 17 декабря 1997 г. № 2-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации» // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1997. - № 51. - Ст. 5712.

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:**

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-019207-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2096806>
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2059563>

##### **Дополнительная:**

1. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2108575>
2. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-

5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1899859>

3. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

### **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) <a href="http://www.rusneb.ru">www.rusneb.ru</a> ELibrary.ru Научная электронная библиотека <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> Электронная библиотека Grebennikon.ru <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
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.