

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 10:00:10
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ М.В. Мартыненко
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Коммуникации в региональном управлении

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Региональное управление
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2022 г.
Изучается	в 5 семестре

Разработано

Доцент кафедры
экономики, менеджмента и
государственного управления
Куликова Е.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Коммуникации в региональном управлении является формирование универсальной компетенции (УК-4) и профессиональной компетенции (ИД-3 ПК-1) будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Эту цель предполагается достичь при решении следующих основных **задач**:

- формирование знаний основ деловых коммуникаций и Уметь применять их на практике;
- формирование знаний видов и методов управления коммуникациями в организации;
- формирование знаний о формах деловых коммуникаций;
- овладеть формами и методами переговорного процесса;
- приобретение навыков практического использования вербального и невербального общения, средства делового взаимодействия; устные и письменные стратегии деловой коммуникации;
- приобретение студентами дополнительных знаний о служебном этикете, особенностях этикета разных стран.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Коммуникации в региональном управлении организации относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	ИД-1 _{УК-4} выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах;	Использует вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах.
	ИД-2 _{УК-4} использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках;	Применяет коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языках.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	ИД-3 _{УК-4} оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.	Применяет формы профессиональной коммуникации в региональном управлении и оценивает их эффективность на практике.
ИД-3 Способен осуществлять основные функции управления территорией, деятельностью органов государственного и муниципального управления; определять цели их развития	ИД-3 ПК-1 владеет навыками эффективной управленческой деятельности, обеспечивая их включенность в процессы управления территорией.	Использует навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления в управлении территорией.

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	-
Из них аудиторных:	3	81	-
Лекций	1	27	-
Лабораторных работ		-	-
Практических занятий	0,5	13,5	-
Самостоятельной работы	1,5	40,5	-
Формы контроля:			-
Зачет с оценкой			-

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Групповые консультации		
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ								
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6								
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		5 семестр						
1.	Тема 1.	Характеристика	УК-4	1,5	1,5	-	-	40,5
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022								

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	коммуникаций в региональном управлении.		1,5				
2.	Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении	УК-4	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
3.	Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.	УК-4	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
4.	Тема 4. Формы профессиональной коммуникации в региональном управлении.	УК-4	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
5.	Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.	УК-4; ИД-3 ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
6.	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего.	УК-4; ИД-3 ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
7.	Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом.	УК-4; ИД-3 ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
			1,5	1,5			
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	УК-4; ИД-3 ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5				
			1,5				
	Итого за 5 семестр	УК-4; ИД-3 ПК-1	27	13,5	-	-	40,5
	Итого	УК-4; ИД-3 ПК-1	27	13,5	-	-	40,5

5.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			
1	Тема 1. Характеристика коммуникаций в региональном управлении. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.	1,5	-
2	Тема 2. Управление коммуникациями в региональном управлении Общение, его сущность, структура, виды и функции. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулы, каналы и создание доверительных отношений в деловом общении. Стили делового общения.	1,5	-
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			

Сертификат:
Владелец:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3	Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.	1,5	-
4	Тема 4. Формы профессиональной коммуникации в региональном управлении. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.	1,5	-
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего. Понятие, сущность коммуникативно компетентности специалиста. Приемы деловой переписки. Стандартные фразы для разных случаев в деловой переписки.. Организация переговорного процесса. Рассадка работников и гостей. Техника проведения совещаний.	1,5	-
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации государственного служащего. Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.	1,5	-
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			
7	Тема 7. Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта.	1,5	-
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах	1,5	-
Итого 5 семестр		13,5	-

Сертификат:
Владелец:

Американо-британский документ подписан
Италия, Франция, Германия, Великобритания, Германия, Италия, Франция, Китай, Япония, Арабских стран
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Итого	13,5	-
--	--------------	-------------	----------

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.4. Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			
1	Практическое занятие №1. (Характеристика коммуникаций в региональном управлении).	1,5	-
2	Практическое занятие №2. (Управление коммуникациями в региональном управлении).	1,5	-
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			
3	Практическое занятие №3. (Вербальная и невербальная коммуникация).	1,5	-
4	Практическое занятие №4. (Коммуникативные стили в управлении).	1,5	-
5	Практическое занятие №5. (Коммуникативная компетентность специалиста).	1,5	-
6	Практическое занятие №6. (Инструментарий подготовки деловой коммуникации).	1,5	Выполнение презентационных проектов
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			
7	Практическое занятие №7. (Имидж государственного служащего как важная составляющая эффективных коммуникаций в управлении регионом).	1,5	Выполнение презентационных проектов
8	Практическое занятие №8. (Национальные особенности деловых коммуникаций).	1,5	-
	Итого 5 семестр	13,5	-
	Итого	13,5	-

5.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
ИД 2 ПК-1	Самостоятельное выполнение презентационного проекта	Собеседование	18,45	2,05	20,5	
			Защита презентацион	9	1	10

	проектов		ного проекта			
	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	9	1	10
Итого за 5 семестр				36,45	4,05	40,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

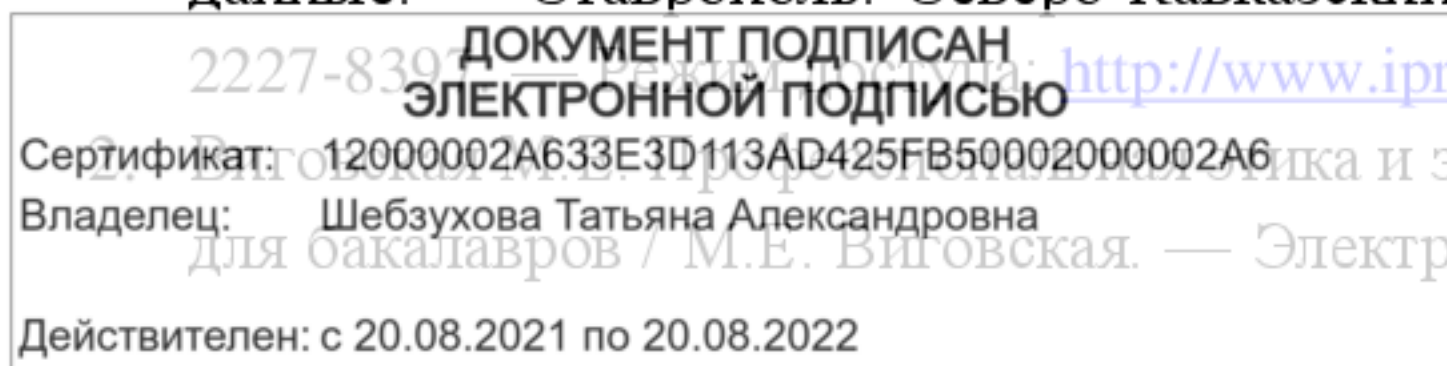
Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. —



<http://www.iprbookshop.ru/69441.html>

2. Виговская М.Е. Профессional communication and etiquette [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай

Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Коммуникации в региональном управлении [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>. — ЭБС «IPRbooks»
2. Связи с общественностью: стратегическое управление коммуникациями : учебное пособие / Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России ; под ред. Л.С. Сальникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 445 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9406-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480378> (ЭБС)

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия);
2. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении» для студентов направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия).

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фоллиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – susu.antiplagiat.ru;
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-правовые системы, используемые при Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВПО СКФУ. Официальный сайт Консультант плюс
--	---

3	https://www.garant.ru/ – Информационно-правовой портал «Гарант»
4	http:// www.gks.ru – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level- лицензия № 61541869 от 15.02.2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023г. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level - лицензия № 61541869 от 15.02.2013 Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г.
---	--

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля)

обеспечивает	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB5000200002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

и здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования,
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022