

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 10.11.2023 12:23:00

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В РЕГИОНАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»

для студентов направления подготовки /специальности

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность

(профиль) «Региональное управление»

шифр и наименование направления подготовки/ специальности

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

## СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Основы профессиональной коммуникации государственного служащего.	Error! Bookmark not defined.
Практическое занятие № 1-2.....	4
Тема 2. Управление деловым общением.....	5
Практическое занятие № 3-4.....	5
Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации .....	6
Практическое занятие № 5-6.....	5
Тема 4. Формы профессиональной коммуникации.....	7
Практическое занятие № 7-8.....	7
Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.....	8
Практическое занятие № 9-10.....	8
Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации .....	9
Практическое занятие № 11-12.....	9
Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.....	10
Практическое занятие № 13-14.....	10
Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.....	11
Практическое занятие № 15-16.....	11
Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий .....	12
Практическое занятие № 17-18.....	12
Рекомендуемая литература.....	12

## ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» является формирование системы знаний, умений, навыков в области делового общения, изучение теории и практики деловых коммуникаций в организациях на основе рациональных, научно обоснованных принципов и методов их совершенствования.

Задачами освоения дисциплины «Коммуникации в региональном управлении» являются: получение представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Дисциплина Коммуникации в региональном управлении входит вариативную часть дисциплин по выбору ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (Направленность: (профиль): Региональное управление) и реализуется в 5 семестре.

Дисциплина «Коммуникации в региональном управлении» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности.

*Объектом* изучения данной дисциплины является процесс коммуникации (обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью).

*Предметом* изучения дисциплины являются теоретические и практические основы делового общения.

## РАЗДЕЛ 1. КОММУНИКАЦИЯ И ОБЩЕНИЕ КАК КЛЮЧЕВЫЕ КАТЕГОРИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

### Практическое занятие № 1-2

#### Тема 1. Основы профессиональной коммуникации государственного служащего.

**Цель:** формирование представления о деловом общении.

**Организационная форма:** собеседование

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- сущность делового общения;
- сущность и структуру делового общения;
- характеристику делового общения и его компоненты.

Студент будет уметь:

управлять деловым общением;

- проводить деловые совещания
- проводить деловые переговоры, деловые беседы

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Профессиональная коммуникация является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми, а также в структуре менеджмента. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

#### *Теоретическая часть*

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.

#### **Вопросы для собеседования:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Формы общения.	1. Порядок представления и знакомств.
2. Коммуникации в менеджменте.	2. Личное и официальное знакомство.
3. Менеджер как информационно-коммуникативный центр.	3. Визитная карточка.
4. Понятие, сущность делового общения.	4. Формы речевого и невербального представления.
5. Правила делового разговора.	5. Оформление визитной карточки и представление.

#### **Работа с литературой:**

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

## Практическое занятие № 3-4

### Тема 2. Управление деловым общением.

**Цель:** формирование представления об управлении деловым общением.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- навыки делового общения, формы деловой коммуникации;
- культуру деловой дискуссии, дистанционное общение;
- основы коммуникационного процесса в компании

**Студент будет уметь:**

- разбираться в стратегиях делового взаимодействия;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:**

Управление общением — это многообразные формы и методы управления взаимодействием людей. В процессе делового общения происходит восприятие людьми каких-то сведений, настроений, распространение или пресечение слухов, поддержка или развенчание источника информации. Вполне понятно, что все деловые люди должны владеть техникой живого контакта, как на индивидуальном, так и на коллективном уровне, а также уметь обращаться со словом. Все это невозможно осуществить без коммуникативной техники общения, степень владения которой является самым главным критерием профессиональной пригодности работника.

**Теоретическая часть**

Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Виды делового общения. Стили делового общения.

**Вопросы для собеседования:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Формы управленческого общения. 2. Внешний коммуникационный поток. 3. Структура и средства общения. 4. Роль информации в менеджменте.	1. Характеристики информации в менеджменте. 2. Современные тенденции в служебном этикете за рубежом. 3. Этапы организации коммуникативного потока. 4. Модели коммуникационных сетей.

**Работа с литературой:**

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

## РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

### Практическое занятие № 5-6

#### Тема 3. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации.

**Цель:** формирование представления о вербальной и невербальной коммуникации.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие вербальной и невербальной коммуникации;
- сущность, показатели, виды вербальной и невербальной коммуникации;
- основы речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения.

**Студент будет уметь:**

- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Следует выделить два основных вида коммуникации. В человеческом обществе коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами. Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения. Любой другой способ взаимодействия может быть выражен средствами языка. Впрочем, как уже говорилось, средствами языка может быть выражено все. А коммуникативная функция, как уже упоминалось в предыдущих главах, является одной из важнейших функций языка.

**Теоретическая часть.** 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.

#### Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Жесты в коммуникациях. 2. Виды жестов. 3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника.	1. Проксематика. 2. Голос в невербальных коммуникациях. 3. Интерпретация человеческого голоса.

#### Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

### Практическое занятие № 7-8

#### Тема 4. Формы профессиональной коммуникации.

**Цель:** формирование представления о коммуникативных стилях в управлении.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:****Студент будет знать:**

- сущность, понятие о коммуникативных стилях в управлении;
- сущность, виды коммуникативных стилей в управлении;
- навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

**Студент будет уметь:**

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Стиль коммуникации – это индивидуальный набор форм, методов и средств воздействия на получателя информации; способ построения индивидом коммуникационных отношений. Для руководства организаций очень важно знать стили коммуникаций (знаешь стили – знаешь, чего ожидать). В основе стилей лежат открытость в коммуникации (насколько можно открыться для других, чтобы получить ответную реакцию) и адекватность обратной связи (насколько можно открыться людям, чтобы поделиться своими мыслями).

**Теоретическая часть.** Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.

**Вопросы для собеседования:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.	1. Манипулятивный уровень общения.
2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.	2. Игровой уровень общения.
3. Стандартизированный уровень общения.	3. Деловой уровень общения.

**Работа с литературой:**

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

**Практическое занятие № 9-10****Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.**

**Цель:** формирование представления о коммуникативной компетентности специалиста.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:****Студент будет знать:**

- сущность, понятие коммуникативной компетентности специалиста;
- формы, виды коммуникативной компетентности специалиста;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

**Студент будет уметь:**

- учитывать психологические аспекты при представлении информации;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Коммуникативная компетентность — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

**Теоретическая часть.** 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.

#### **Темы презентационных проектов:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Структура коммуникативной компетентности личности.	1. Коммуникативный потенциал специалиста.
2. Коммуникативная культура специалиста.	2. Коммуникативный резерв специалиста.

#### **Работа с литературой:**

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

### **Практическое занятие № 11-12**

#### **Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.**

**Организационная форма:** защита презентационных проектов.

**Цель:** формирование представления об инструментарии подготовки деловой коммуникации.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие инструментария подготовки деловой коммуникации;
- формы, виды инструментария подготовки деловой коммуникации;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

**Студент будет уметь:**

- критически оценивать личностные достоинства и недостатки;
- использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) - деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.



**Теоретическая часть.** Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.

**Темы презентационных проектов:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.</li> <li>2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нравственная основа делового этикета.</li> <li>2. Деловая этика в государственном управлении.</li> </ol>

**Работа с литературой:**

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

### РАЗДЕЛ 3. ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

#### Практическое занятие № 13-14

#### Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

**Цель:** формирование представления о конфликте в деловой коммуникации.

**Организационная форма:** защита презентационных проектов.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие конфликта в деловой коммуникации;
- формы, виды, методы разрешения конфликтов в деловой коммуникации;
- основы коллективной психологии;
- особенности и закономерности групповой работы, развития коллектива.

**Студент будет уметь:**

- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** Причины конфликтов в деловом общении разнообразны. Любой из них представляет собой несогласие двух и более сторон, вследствие которого они не могут удовлетворить свои потребности. Отличие желаний, целей, мотивов или ущемление чьих-либо интересов всегда несет разрушительный характер. Лучше всего суметь предотвратить это столкновение, чем попытаться восстановить равновесие после случившегося. В деловом общении принято рассматривать конфликты двух видов: конструктивные (или объективные) и деструктивные (субъективные).

**Теоретическая часть.** 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.

**Темы презентационных проектов:**

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Причины возникновения конфликта в	1. Типы конфликтной личности и пути

деловых коммуникациях. 2. Структура и динамика конфликта.	разрешения конфликта с ней. 2. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
--	--

### Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

## Практическое занятие № 15-16

### Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

**Цель:** формирование представления о национальных особенностях деловых коммуникаций.

**Организационная форма:** защита презентационных проектов..

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие национальных особенностей деловых коммуникаций;
- формы, виды национальных особенностей деловых коммуникаций;
- общекультурные и культурно (национально) специфические особенности делового общения.

**Студент будет уметь:**

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** До сегодняшнего дня сохраняются различия в нормах и правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, история, религия, климат, исторически сложившиеся моральные нормы и пр. оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. И это во многом определяет успех делового взаимодействия на международном уровне.

**Теоретическая часть.** Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.

### Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Правила речевого общения в бизнесе. 2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.	1. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем. 2. Национальные стили ведения переговоров. 3. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

### Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

## Практическое занятие № 17-18

### Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий.

**Цель:** формирование представления об этикете и протоколе официальных мероприятий.

**Организационная форма:** собеседование.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

**Студент будет знать:**

- сущность, понятие этикета и протокола официальных мероприятий;
- формы, виды этикета и протокола официальных мероприятий;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения, правила ведения деловой переписки;

**Студент будет уметь:**

- анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- применять разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничество.

**Формируемые компетенции:** УК-4; ПК-1

**Актуальность темы:** К официальным мероприятиям относятся различные приёмы и церемонии, устраиваемые по случаю национальных праздников, исторических юбилейных дат, прибытия иностранной делегации, глав государств и правительств и т.д. Приемы проводятся главами государств, правительствами, министрами, торговыми представительствами стран за границей. Приемы проводят военные атташе, капитаны кораблей, находящиеся с визитом дружбы в иностранных базах, а также представители местного военного командования и гражданских властей в порядке оказания почестей прибывшим военным гостям.

**Теоретическая часть.** Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок.

#### Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Принципы ведения деловых переговоров, принятые в цивилизованном бизнесе.	1. Характеристика стилей деловых переговоров: мягкого, принципиального, жесткого.
2. Виды переговоров.	2. Выбор позиции в деловых переговорах.

#### Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Основная литература**

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. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html>

2. Крупина, Н. Н. Профессиональное саморазвитие гражданских государственных служащих (курс лекций) : учеб. пособие для бакалавров / Н.Н. Крупина. - Пятигорск : ПФ СКФУ, 2016. - 176 с. - Прил.: с. 168-175. - Библиогр.: с. 162-167. - ISBN 978-5-905989-88-9

### **Дополнительная литература**

1. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 217 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7749-0944-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442886> (ЭБС)

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [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> (ЭБС)

### **Методическая литература**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении».
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в региональном управлении».

### **Интернет-ресурсы**

1. <http://www.biblioclub.ru> («Университетская библиотека online»).
2. <http://catalog.ncstu.ru/> (Электронная библиотека СКФУ.).
3. <http://grebennikon.ru/> (сайт электронной библиотеки Издательского дома «Гребенников»).
4. <http://www.consultant.ru/> (Официальный сайт компании «КонсультантПлюс»).