

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.07.2024 10:34:00

Уникальный программный код:

24f866be2aca164840368c135090531a605f

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

21.11.2023 г.

протокол № 4

И.о. зав. кафедрой Рахмеева И.И.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

15 декабря 2023 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психологические аспекты коммуникаций с государственными и муниципальными структурами
Направление подготовки	38.04.01 Экономика
Профиль	Экономические стратегии предприятия и взаимодействие с органами власти (GR)
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2024
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Лебедева Е.А.	

Екатеринбург
2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 939)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения программы учебной дисциплины «Психологические аспекты коммуникаций с государственными и муниципальными структурами» является освоение теоретических знаний в области делового общения с представителями государственных и муниципальных структур, обучение слушателей навыкам эффективного взаимодействия с ними. Курс знакомит с основными психологическими принципами, которые помогут участникам лучше понимать и адаптироваться к специфике проектов государственно-частного партнерства, а также развивает у слушателей навыки управления конфликтами и установления долгосрочных партнерских отношений с государственными и муниципальными структурами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен	144	24	8	16	93	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
аналитический	

<p>ПК-1 Обеспечение общеорганизационной и юридической подготовки проекта государственно-частного партнерства</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать: Методики, используемые в проектном управлении для определения целей и постановок задач. Основные механизмы финансирования проектов государственно-частного партнерства Системный анализ, теория принятия решений Методы и модели управления проектами Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере государственно-частного партнерства Организационно-правовые формы государственно-частного партнерства Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере государственно-частного партнерства Бюджетное, налоговое, градостроительное, земельное законодательство Российской Федерации, регулирующие отношения, возникающие при реализации проекта государственно-частного партнерства</p>
	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь: Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать процессам организации, их ресурсному обеспечению Готовить инвестиционный (информационный) меморандум по проекту государственно-частного партнерства Анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка Систематизировать большой объем разнообразной информации Вести переговоры с потенциальными интересантами проекта государственно-частного партнерства на всех стадиях жизненного цикла, в том числе с контрольно-надзорными органами Использовать справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов Анализировать данные из множества источников и оценивать качество и достоверность полученной информации по явным и неявным признакам Разрабатывать документы, отчеты по проекту государственно-частного партнерства Вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов участников проекта государственно-частного партнерства</p>
	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Определение целевых показателей качества и эффективности проекта государственно-частного партнерства Описание детального распределения ролей и полномочий между лицами, задействованными в подготовке проекта государственно-частного партнерства, и определение соответствующих взаимосвязей между ними Обеспечение проведения консультаций с инвесторами, консультантами и иными участниками проекта государственно-частного партнерства Разработка документов, отчетов по проекту государственно-частного партнерства Привлечение специалистов для правовой подготовки проекта государственно-частного партнерства</p>

ПК-2 Обеспечение финансово-экономической и технической подготовки проекта государственно-частного партнерства	ИД-1.ПК-2 Знать: Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере государственно-частного партнерства Налоговое и бюджетное законодательство Российской Федерации, в применении к проекту государственно частного партнерства Основные механизмы финансирования инвестиционных проектов государственно-частного партнерства Методики оценки затрат на подготовку земельного участка, проектирование, получение согласований, разрешений Методы оценки социально-экономической эффективности проектов Методы оценки коммерческой эффективности проектов
	ИД-2.ПК-2 Уметь: Разрабатывать документы, отчеты по проекту государственно-частного партнерства Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать требования к проектам и процессам организации, их ресурсному обеспечению Оценивать эффективность проектов государственно-частного партнерства Анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка Вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов участников проекта государственно-частного партнерства
	ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Разработка технических заданий на выполнение работ по юридической подготовке проекта государственно-частного партнерства Привлечение специалистов для правовой подготовки проекта государственно-частного партнерства Проведение приемки результатов правовой подготовки проекта государственно-частного партнерства

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 4		117					
Тема 1.	Социально-психологические аспекты коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2	24	2		2	20	
Тема 2.	Управление в GR. ПК-1, ПК-2	26	2		4	20	
Тема 3.	Письменные и устные коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2	67	4		10	53	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
-------------	-------------------------	------------------------------	---------------------

Текущий контроль (Приложение 4)

1. Требования к коммуникации и с государственными и муниципальными структурами	эссе-рассуждение (приложение 4)	Эссе-рассуждение на одну из предложенных тем, объемом не менее 1000 слов. Ключевыми критериями оценивания являются: авторская позиция, размышления, использование собственного опыта. Эссе будет оцениваться по следующим критериям: понимание и анализ темы, организация и структура эссе, аргументация идей, грамматика и стиль написания, использование источников.	0-10
2. Управление в GR.	эссе-рассуждение (приложение 4)	Эссе-рассуждение на одну из предложенных тем, объемом не менее 1000 слов. Ключевыми критериями оценивания являются: авторская позиция, размышления, использование собственного опыта. Эссе будет оцениваться по следующим критериям: понимание и анализ темы, организация и структура эссе, аргументация идей, грамматика и стиль написания, использование источников.	0-10
3. Письменные и устные коммуникации и с государственными и муниципальными структурами	эссе-рассуждение (приложение 4)	Эссе-рассуждение на одну из предложенных тем, объемом не менее 1000 слов. Ключевыми критериями оценивания являются: авторская позиция, размышления, использование собственного опыта. Эссе будет оцениваться по следующим критериям: понимание и анализ темы, организация и структура эссе, аргументация идей, грамматика и стиль написания, использование источников.	0-10
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	15 билетов, включающих теоретический и практический вопрос	0-49% - неудовлетворительно, 50-69% - удовлетворительно, 70-84% - хорошо, 85-100% - отлично

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2</p> <p>Требования к коммуникации с государственными и муниципальными структурами</p>
<p>Тема 2. Управление в GR. ПК-1, ПК-2</p> <p>Изучение теоретического материала по теме: Основные тренды развития в GR. Особенности управленческого труда.</p>
<p>Тема 3. Письменные и устные коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2</p> <p>Изучение теоретического материала по теме: Письменная GR-коммуникация. Устные деловые коммуникации с государственными и муниципальными структурами</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2</p> <p>Правила делового общения по вертикали и горизонтали. Этические и нравственные нормы и ценности. Имидж делового человека.</p>
<p>Тема 2. Управление в GR. ПК-1, ПК-2</p> <p>Вопросы для обсуждения: Принятие решений. Коллектив и команда. Стили управления. Конфликты</p>
<p>Тема 3. Письменные и устные коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2</p> <p>Вопросы для обсуждения: 3.1 Деловые письма. 3.2 Другие виды письменных коммуникаций. 3.3 Виды речи. 3.4 Невербальная коммуникация. 3.5 Негативные и позитивные слова и выражения. Я-высказывания. 3.6 Телефонные переговоры. 3.7 Работа с возражениями. 3.8 Деловая встреча. 3.9 Совещание. 3.10 Пресс-конференция. 3.11 Публичное выступление. 3.12 Переговоры.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты коммуникации с государственными и муниципальными структурами. ПК-1, ПК-2</p> <p>Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям: Правила делового общения по вертикали и горизонтали. Этические и нравственные нормы и ценности. Имидж делового человека.</p>
<p>Тема 2. Управление в GR. ПК-1, ПК-2</p> <p>Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям: Принятие решений. Коллектив и команда. Стили управления. Конфликты</p>

Тема 3. Письменные и устные коммуникации с государственными и муниципальными структурами.
ПК-1, ПК-2

Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям:

- 3.1 Деловые письма.
- 3.2 Другие виды письменных коммуникаций.
- 3.3 Виды речи.
- 3.4 Невербальная коммуникация.
- 3.5 Негативные и позитивные слова. Я-высказывания.
- 3.6 Телефонные переговоры.
- 3.7 Работа с возражениями.
- 3.8 Деловая встреча.
- 3.9 Совещание.
- 3.10 Пресс-конференция.
- 3.11 Публичное выступление.
- 3.12 Переговоры.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
учебным планом не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедры обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 320 – Режим доступа:

<https://znanium.com/catalog/product/1116661>

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 304 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1817807>

3. Соболевников В. В., Костенко Н. А. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 202 – Режим доступа:

<https://urait.ru/bcode/493416>

Дополнительная литература:

1. Кафтан В. В., Чернышова Л. И. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 301 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489361>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2024

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Приложение 1
к рабочей программе
**Психологические аспекты
коммуникаций с государственными
и муниципальными структурами**

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену
по дисциплине

**«Психологические аспекты коммуникаций с государственными и
муниципальными структурами»**

1. Какие требования существуют к коммуникации с государственными и муниципальными структурами?
2. Какие правила делового общения важно учитывать при взаимодействии со структурами разного уровня?
3. Какие этические и нравственные нормы и ценности имеют значение в коммуникации с государственными и муниципальными организациями?
4. Как формировать и поддерживать имидж делового человека при взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?
5. Какие основные тренды развития в области GR следует учитывать при организации связей с государственными и муниципальными структурами?
6. Какие особенности характеризуют управленческий труд в государственных и муниципальных структурах?
7. Каким образом происходит принятие важных решений в работе с государственными и муниципальными организациями?
8. Какова роль коллектива и команды в эффективном управлении связями с государственными и муниципальными структурами?
9. Какие стили управления можно применять при взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?
10. Как управлять и разрешать конфликты во взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?
11. Какие основные аспекты следует учитывать при письменной

коммуникации с государственными и муниципальными структурами?

12. Какие правила составления деловых писем важно придерживаться при общении с государственными и муниципальными организациями?

13. Как должны быть оформлены деловые письма при контактах с государственными органами?

14. Какие формы вербальной коммуникации могут быть важными при взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?

15. Какие виды речи рекомендуются при общении с государственными и муниципальными структурами?

16. Как влияет выбор стиля речи на коммуникацию с государственными и муниципальными организациями?

17. Важна ли невербальная коммуникация в контексте взаимодействия с государственными и муниципальными структурами?

18. Какие слова и выражения могут иметь негативные и позитивные эффекты при общении с государственными и муниципальными организациями?

19. Как использовать "я-высказывания" при общении с государственными и муниципальными структурами?

20. Каким образом можно осуществлять эффективные телефонные переговоры с представителями государственных и муниципальных структур?

21. Какие умения важно развивать для работы с возражениями при взаимодействии с представителями государственных и муниципальных организаций?

22. Каким образом можно эффективно отрабатывать возражения при телефонных переговорах с государственными структурами?

23. Что важно учесть при проведении деловой встречи с представителями государственных и муниципальных структур?

24. Как организовывать и проводить эффективные совещания с государственными и муниципальными структурами?

25. Как грамотно вести деловую встречу с представителями

государственных и муниципальных структур?

26. Какие аспекты следует учитывать при участии в совещаниях в государственных и муниципальных организациях?

27. Как провести успешную пресс-конференцию с участием представителей государственных и муниципальных структур?

28. Что следует учитывать при публичных выступлениях на пресс-конференциях с участием представителей государственных организаций?

29. Какова роль публичных выступлений при коммуникации с государственными и муниципальными организациями?

30. Как успешно выступать публично перед государственными и муниципальными структурами?

31. Какими методами можно достигать успеха в переговорах с государственными и муниципальными структурами?

32. Какими практическими навыками и умениями нужно обладать при участии в государственных программных и проектных инициативах?

33. Какую роль играет психология в процессах коммуникации с государственными и муниципальными структурами?

34. Какие умения необходимо развивать для успешного участия в публичных дебатах с государственными и муниципальными структурами?

35. Какие важные приемы необходимы при проведении переговоров с представителями государственных и муниципальных структур?

36. Как справиться с дискуссиями и конфликтными ситуациями при взаимодействии с государственными и муниципальными организациями?

37. Какие практические рекомендации можно дать, чтобы успешно справляться с трудностями, возникающими в письменных и устных коммуникациях с государственными и муниципальными структурами?

38. Каковы основные принципы эффективного телефонного общения с государственными и муниципальными структурами?

39. Каким образом можно успешно управлять негативными эмоциями и

стрессом во время общения с государственными органами?

40. Какие методы эффективного разрешения конфликтов можно применять при контактах с государственными и муниципальными структурами?

41. Какие особенности взаимодействия с государственными и муниципальными органами учитывать при написании официальных документов?

42. Какие способы эффективного привлечения внимания и поддержания интереса представителей государственных организаций при публичных выступлениях?

43. Каким образом можно преодолеть языковые и культурные барьеры при коммуникации с иностранными представителями государственных структур?

44. Как влияют социальные и политические факторы на эффективность коммуникации с государственными и муниципальными структурами?

45. Какие практические советы можно дать для подготовки к важным переговорам с государственными органами?

46. Какими методами и стратегиями можно повысить эффективность коммуникации с государственными и муниципальными структурами при использовании современных информационных технологий?

47. Какие основные сложности возникают при коммуникации с государственными структурами в условиях кризиса или нестабильности?

48. Как составить эффективное деловое предложение или проект для представителей государственных организаций?

49. Какие практические навыки можно сформировать для улучшения коммуникации с государственными и муниципальными структурами на различных уровнях - от высшего руководства до оперативного персонала?

50. Как взаимодействие с государственными органами влияет на процессы принятия решений и реализацию проектов в частном секторе?

Приложение 2
к рабочей программе
**Психологические аспекты
коммуникаций с государственными
и муниципальными структурами**

**Практические задания для самостоятельной подготовки к
экзамену**

ПК-1

1. Какие особенности коммуникации необходимо учитывать при общении с разными уровнями государственных и муниципальных структур?
 - a) Различия в профессиональном жаргоне
 - b) Различный уровень формальности общения
 - c) Разные уровни власти и иерархия
 - d) Все вышеперечисленное
 - e) Нет правильного ответа

2. При взаимодействии с государственными и муниципальными структурами, каким образом можно справляться с возражениями со стороны?
 - a) Анализировать возражения, аргументированно объяснять свою позицию
 - b) Игнорировать возражения
 - c) Настаивать на своей позиции
 - d) Перевод внимания на другую тему
 - f) Все вышеперечисленное
 - g) Нет правильного ответа

3. Какие типы конфликтов могут возникнуть во взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?
 - a) Конфликты из-за различия в целях и интересах
 - b) Конфликты из-за ограниченных ресурсов
 - c) Конфликты из-за плохого взаимопонимания и недостатка коммуникации
 - d) Все вышеперечисленное
 - e) Нет правильного ответа

4. Какие основные невербальные приемы могут быть использованы при общении с государственными и муниципальными структурами?

- a) Установление контакта глазами
- b) Закрывание рук на груди
- c) Отвод взгляда в сторону
- d) Все вышеперечисленное
- e) Нет правильного ответа

5. Какие основные стратегии эффективной коммуникации могут быть использованы для разрешения конфликтов с государственными и муниципальными структурами?

- a) Агрессия и насилие
- b) Активное слушание и учет точек зрения
- c) Игнорирование проблемы
- d) Все вышеперечисленное
- e) Нет правильного ответа

ПК-2

6. Какие основные стратегии эффективной коммуникации могут быть использованы для разрешения конфликтов с государственными и муниципальными структурами?

- a) Активное слушание
- b) Учет точек зрения
- c) Выявление скрытых причин проблемы
- d) Все вышеперечисленное
- e) Нет правильного ответа

7. Какое значение имеет позитивная невербальная речь при установлении профессиональных контактов с государственными органами?

- a) Мешает созданию контакта
- b) Затрудняет понимание сообщений
- c) Не имеет значительного влияния на коммуникацию
- d) Все вышеперечисленное
- e) Нет правильного ответа

8. Какие навыки и стратегии эффективного управления временем особенно важны при работе с государственными и муниципальными структурами?

- a) Постановка приоритетов
- b) Планирование
- c) Организация своего времени
- d) Гибкость и умение адаптироваться к изменениям графиков работы
- e) Все вышеперечисленное

f) Нет правильного ответа

9. Какой стиль управления рекомендуется использовать при взаимодействии с государственными и муниципальными структурами?

- a) Авторитарный
- b) Приказной
- c) Негибкий
- d) Кооперативный
- e) Все вышеперечисленное
- f) Нет правильного ответа

10. Какие принципы НЕ применимы в общении с государственными и муниципальными структурами?

- a) Вежливость
- b) Уважение
- c) Ясность и конкретность сообщений
- d) Стремление к манипуляции
- e) Все вышеперечисленное
- f) Нет правильного ответа

11. Какие нравственные нормы, ценности, интересы НЕ учитываются при коммуникации с государственными и муниципальными структурами?

- a) Честность
- b) Личный интерес служащего
- c) Прозрачность
- d) Ответственность
- e) Все вышеперечисленное
- f) Нет правильного ответа

ПК-1

1. Требования к коммуникации с государственными и муниципальными структурами. Приведите примеры типичных ошибок.

2. Правила делового общения по вертикали. Приведите примеры ошибок общения и позитивного использования правил деловой коммуникации.

3. Правила делового общения по горизонтали. Приведите примеры ошибок общения и позитивного использования правил

деловой коммуникации.

4. Этические и нравственные нормы и ценности в коммуникации с государственными и муниципальными структурами. Приведите позитивные и негативные примеры.

5. Приведите примеры конструктивной обратной связи для коллеги из государственной/муниципальной структуры

ПК-2

1. Преобразуйте текст в конструктивную обратную связь по правилу «+ - +» («сэндвича»): «Вы недостаточно вносите вклад в собрания рабочей группы по проекту. Ваше пассивное участие препятствует прогрессу».

2. Преобразуйте текст в конструктивную обратную связь по правилу «+ - +» («сэндвича»): «У вас ужасный тайм-менеджмент. Вы отстаёте от сроков и не правильно расставляете приоритеты в своей работе с профильным министерством».

3. Преобразуйте текст в конструктивную обратную связь по правилу «+ - +» («сэндвича»): «Ваше решение было ошибочным и лишено креативности. Вам нужно мыслить более критично, когда сталкиваетесь с проблемами в горадминистрации».

4. Преобразуйте текст в конструктивную обратную связь по правилу «+ - +» («сэндвича»): «Вы боретесь с переменами. Вам нужно быть более гибкими и идти в ногу с развитием отрасли».

5. Преобразуйте текст в конструктивную обратную связь по правилу «+ - +» («сэндвича»): «Ваше разрешение конфликта неадекватно. Вам нужно лучше работать над разрешением конфликтов и учитывать точку зрения служащих управления».