

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ФЭУ Гудим А.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в
государственном управлении»

Направление подготовки	<i>38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>«Управление государственными проектами и программами»</i>

Обеспечивающее подразделение
<i>Кафедра «Менеджмент, маркетинг и государственное управление»</i>

Комсомольск-на-Амуре 2024

Разработчик рабочей программы:

Доцент, Доцент, Кандидат экономических наук

Гусева Ж.И

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

Кафедра «Менеджмент, маркетинг и
государственное управление»

Мешков А.С.

1 Введение

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации ФГОС ВО, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Управление государственными проектами и программами» по направлению подготовки «38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

Практическая подготовка реализуется на основе:

Профессиональный стандарт 08.041 «СПЕЦИАЛИСТ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА». Обобщенная трудовая функция: А Информационно-аналитическое проведение подготовки проекта государственно-частного партнерства:

- НУ-1 Вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов участников проекта государственно-частного партнерства.

Задачи дисциплины	- сформировать представление о сущности и структуре информационно-коммуникационной подсистемы ГМУ; - показать специфику внутренних и внешних взаимодействий органов власти, дать навыки управления ими; - сформировать представления об информационных и коммуникативных аспектах современной реформы ГМУ.
Основные разделы / темы дисциплины	1. Теоретические основы управленческих коммуникаций; 2. Система внутриорганизационных коммуникаций в ГМУ; 3. Система межведомственных коммуникаций в ГМУ.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональные		
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами,	ОПК-7.1 Знает основные формы внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия органов власти; ОПК-7.2 Умеет осуществлять внутриорганизационные и	Знать: теоретические основы коммуникационных и информационных потоков, происходящих в системе ГМУ; Уметь: анализировать информационные системы, обеспечивающие,

коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	межведомственные коммуникации, в том числе на иностранном языке; ОПК-7.3 Владеет навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	деятельность различных подразделений органов власти и процессы принятия государственных решений; Владеть: навыками построения внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций с гражданами, институтами, СМИ.
--	---	---

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении» изучается на 3 курсе, 6 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к базовой части.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и / или опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик: «Иностранный язык», «Теория организации», «Политология».

Дисциплина «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении» частично реализуется в форме практической подготовки.

Дисциплина «Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся профессиональных умений.

4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 з.е., 108 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	28
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной	14

информации педагогическими работниками), в том числе в форме практической подготовки:	0
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), в том числе в форме практической подготовки:	14 8
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	80
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет с оценкой	0

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
1. Теоретические основы управленческих коммуникаций;	5	5*		25
2. Система внутриорганизационных коммуникаций в ГМУ;	5	5*		25
3. Система межведомственных коммуникаций в ГМУ.	4	4*		30
ИТОГО по дисциплине	14	14		80

*-реализуется в форме практической подготовки

6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	30
Подготовка к занятиям семинарского типа	30
Подготовка и оформление Контрольной работы	20
ИТОГО	80

7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Мухаев, Р. Т. Government Relations: теория, стратегии и национальные практики. Полное руководство : учебник / Р. Т. Мухаев. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 393 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967118> (дата обращения: 03.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Марков, А. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник / А. А. Марков. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 190 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010808> (дата обращения: 03.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. – 488 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/110909.html> (дата обращения: 03.04.2022). - Режим доступа: по подписке.

8.2 Дополнительная литература

1. Давыдкина, И. Б. Социальная реклама в системе социальных коммуникаций и социального управления : монография / И. Б. Давыдкина. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 126 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854877> (дата обращения: 03.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Киселев, А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении : монография / А. Г. Киселёв, П. Н. Киричёк. - Москва : ИНФРА-М, 2019. – 268 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002821> (дата обращения: 03.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины

1 А.З. Фатхутдинов. Коммуникации в управлении: Учебное пособие по специальности «ГМУ». — Новосибирск: СибАГС, 2020.— 140с. <https://studizba.com/files/show/pdf/21061-1-fahrutdinova-a-z--kommunikacii-v.html>

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Каждому обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, с которыми у университета заключен договор:

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM.
 - Электронно-библиотечная система IPRbooks.
 - Образовательная платформа Юрайт.
 - Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU (периодические издания
 - «Сетевая электронная библиотека технических вузов» на платформе ЭБС «Лань».
 - Информационно-справочные системы «Кодекс»/ «Техэксперт».
- Актуальная информация по заключенным на текущий учебный год договорам приведена на странице Научно-технической библиотеки (НТБ) на сайте университета <https://knastu.ru/page/3244>

8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Материалы портала «Консультант-плюс» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/dae12f04d4f7e53b43596ece42c66;
2. Материала портала «Межведомственная система электронного взаимодействия» [https://eos.ru/eos_products/solution/gosudarstvennyy_sektor/smev/;](https://eos.ru/eos_products/solution/gosudarstvennyy_sektor/smev/)
3. Материалы портала «Бизнес-статьи» <https://businessman.ru/new-organizaciya-mezhvedomstvennogo-vzaimodejstviya-effekti>.

8.5 Лицензионное программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Состав программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины, приведен на сайте университета www.knastu.ru / Наш университет / Образование / 38.03.02 Менеджмент / Рабочий учебный план / Реестр ПО.

Актуальные на текущий учебный год реквизиты / условия использования программного обеспечения приведены на странице ИТ-управления на сайте университета: <https://knastu.ru/page/1928>

9 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

9.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими

(практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

10.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

10.2 Технические и электронные средства обучения

Отсутствуют

11 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

«Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в государственном управлении»

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) образовательной программы	Управление государственными проектами и программами
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021
Форма обучения	Очная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
3	6	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет с оценкой	Кафедра «Менеджмент, маркетинг и государственное управление»

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональные		
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1 Знает основные формы внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия органов власти; ОПК-7.2 Умеет осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, в том числе на иностранном языке; ОПК-7.3 Владеет навыками обеспечения взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Знать: теоретические основы коммуникаций и информационных потоков происходящих в системе ГМУ; Уметь: анализировать информационные системы, обеспечивающие, деятельность различных подразделений органов власти и процессы принятия государственных решений; Владеть: навыками построения внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций с гражданами, институтами, СМИ.

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
1. Теоретические основы управленческих коммуникаций;	ОПК-7	Тестовое задание	75% правильно выполненных тестовых заданий – положительный показатель усвоения студентом теоретических и практических знаний, навыков
2. Система внутриорганизационных коммуникаций в ГМУ;	ОПК-7	Тестовое задание	75% правильно выполненных тестовых заданий – положительный показатель усвоения студентом

			теоретических и практических знаний, навыков
3. Система межведомственных коммуникаций в ГМУ.	ОПК-7	Тестовое задание	75% правильно выполненных тестовых заданий – положительный показатель усвоения студентом теоретических и практических знаний, навыков
Все темы	ОПК-7	Контрольная работа	- правильное использование теоретических и практических знаний по изученным темам.; - логика рассуждений; - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям;

2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
6 семестр Промежуточная аттестация в форме «Зачет с оценкой»			
1. Теоретические основы управленческих коммуникаций;	6 неделя	5 баллов	5 баллов - студент правильно выполнил тест. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала; 3-балла - студент выполнил тест с небольшими
2. Система внутриорганизационных коммуникаций в ГМУ	10 неделя	5 баллов	
3. Система межведомственных коммуникаций в ГМУ.	12 неделя	5 баллов	

			неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала; 0 баллов – студент не справился с тестом.
Контрольная работа	14 неделя	10 баллов	10 баллов - студент правильно выполнил комплексную контрольную работу. Показал отличный уровень знаний, умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала; 8 баллов - студент выполнил комплексную контрольную работу с небольшими неточностями. Показал хороший уровень знаний, умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала; 6 баллов - студент выполнил комплексную контрольную работу с существенными неточностями. Показал удовлетворительный уровень знаний, умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала; 0 баллов - задание не выполнено.
ИТОГО:		25 баллов	
<p>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: 0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень); 75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо» (средний уровень); 85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично» (высокий (максимальный) уровень)</p>			

Задания для текущего контроля

Тема 1 «Теоретические основы управленческих коммуникаций»
Фрагмент теста по теме:

1. Средства коммуникации делятся на:
 - a. прямые и косвенные;
 - b. содержательные и формальные;
 - c. вербальные и невербальные;
 - d. закодированные и незакодированные.
2. Вербальными средствами коммуникации передается (принимается):
 - a. 50% ;
 - b. 70%;
 - c. 80%;
 - d. 20%.
3. Как бы вы определили понятие коммуникации:
 - a. передача информации руководителем и ее восприятие подчиненным;
 - b. передача управленческой информации отправителем и ее уяснение получателем;
 - c. восприятие подчиненным информации переданной руководителем;
 - d. передача информации от руководителя к подчиненному.
4. Приказывая подчиненному, руководитель выступает в качестве:
 - a. развивающего коммуникатора;
 - b. отстраненного коммуникатора;
 - c. уступчивого коммуникатора;
 - d. контролирующего коммуникатора.
5. Руководитель подразделения дал приказание специалисту начать работу с другим заданием. К какому типу коммуникаций можно отнести это приказание:
 - a. внутренние коммуникации;
 - b. неформальные коммуникации;
 - c. коммуникации между подразделениями;
 - d. контролирующего коммуникатора.
6. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются:
 - a. шумом ;
 - b. деструкцией;
 - c. диссонансом;
 - d. дисгармонией.
7. Как добиться установления обратной связи с подчиненными:
 - a. задавать вопросы и сравнивать ответы с первоначальным сообщением;
 - b. заставить подчиненного пересказать ваши мысли путем их обсуждения;
 - c. оценить язык поз, жестов, интонаций сигнализирующий о непонимании или неприятии вашего сообщения;
 - d. все вышеперечисленные.
8. Какие коммуникационные барьеры относятся к межличностным:
 - a. информационная перегрузка;
 - b. искажение сообщения ;
 - c. семантические;
 - d. неудовлетворительная структура организации.
9. Какие коммуникационные барьеры относятся к организационным:
 - a. барьеры восприятия;
 - b. семантические;
 - c. информационная перегрузка;
 - d. невербальные
10. Непредвиденная (или сознательная) модификация менеджером информации в своих интересах, а также искажение информации из-за несовпадения статусов, относится к:
 - a. невербальным барьерам;
 - b. организационным барьерам;

- c. семантическим барьерам;
- d. межличностным барьерам

Ключ к тесту	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	c	c	b	a	d	a	d	c	c	b

Тема 2 «Система внутриорганизационных коммуникаций в ГМУ»

Фрагмент теста по теме:

1. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?

- a. Да;
- b. Нет.

2. Внутриорганизационные процессы, формируемые и направляемые менеджментом, включают в себя три основных процесса: координация, принятие решений и ...

- a. мотивация;
- b. коммуникация;
- c. планирование.

3. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?

- a. Да;
- b. Нет.

4. Всю сферу коммуникативного поведения руководителя обычно подразделяют на:

- a. параллельную коммуникацию;
- b. беседа;
- c. переговоры.

5. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?

- a. Нет,
- b. Да.

6. Целями обмена информацией не является:

- a. Выбор наиболее экономической альтернативы;
- b. Повышение эффективности деятельности организации;
- c. Обеспечение последовательности движения организации к намеченным целям

7. Согласно теории менеджмента в информационной сети ____ один руководитель контролирует деятельность нескольких подчиненных, информационные потоки исходят из одного центра, что позволяет быстро приступить к действиям.

- a. «палатка»;
- b. «штора»;
- c. «звезда»

8. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают прояснение полезности и схемы решений об изменениях?

- a. Да;
- b. Нет.

9. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя?
- a. 90%
 - b. 60%;
 - c. 80%
10. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают информирование персонала прежде, чем СМИ?
- a. Верно
 - b. Неверно
11. В стратегическом планировании коммуникаций различают следующие основные группы целей:
- a. Цели отношений
 - b. Цели выхода.
12. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?
- a. Да;
 - b. Нет.

Тема 3 «Система межведомственных коммуникаций в ГМУ»

Фрагмент теста по теме:

1. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в рамках
- a. предоставления...
 - b. Муниципальных и государственных услуг;
 - c. Региональных услуг;
 - d. Функциональных услуг.
2. В системе межведомственного взаимодействия участвуют -
- a. уполномоченные подразделения, подведомственные федеральным или территориальным структурам;
 - b. МФЦ;
 - c. специализированные отделы внебюджетных фондов.
 - d. Организация межведомственного взаимодействия ориентировано на..
 - e. повышение доступности муниципальных/государственных услуг;
 - f. повышение экономического благосостояния населения;
 - g. повышения конкурентоспособности предприятий.
3. Впервые требования к созданию системы межведомственного взаимодействия были сформулированы в...
- a. ФЗ №210;
 - b. ФЗ№79;
 - c. ФЗ№ 34.
4. В качестве приоритетного направления межведомственного взаимодействия в настоящее время выступает ...
- a. обмен данными и документацией в электронной форме ;
 - b. обмен данными и документацией в бумажной форме;
 - c. обмен данными и документацией в структурных подразделениях ГМУ.
5. Подготовка предложений, касающихся вопросов организации взаимодействие между уполномоченными органами возлагается на...
- a. Межведомственную группу;
 - b. Межструктурное взаимодействие;
 - c. Сферу ГМУ.
6. Проблема межведомственного взаимодействия
- a. Регистрация;
 - b. Координация;
 - c. Дублирование процесса.

7. Ведомственные системы должны соответствовать нормам, установленным для программно-аппаратных комплексов, обрабатывающих материалы, доступ к которым ...

- a. Ограничен;
- b. Доступен частично;
- c. Под кодовым доступом.

8. Правительство устанавливает дополнительные требования, направленные на обеспечение совместимости средств при регистрации и обработке поступающих данных через...

- a. Цифровую подпись;
- b. Код пароль;
- c. Логин.

Контрольная работа

Студенты в течение семестра выполняют контрольную работу. Для успешного выполнения контрольной работы необходимо изучить рекомендованную литературу. Если работа после рецензии преподавателя допущена к защите, то её необходимо защитить. Если работа не допущена к защите, то она дорабатывается в соответствии с замечаниями и сдается на проверку повторно.

Контрольная работа должна быть зачтена до начала экзаменационной сессии и предъявлена на зачет.

Оформление контрольной работы: Работа выполняется на листах формата А4: 1-й лист – титульный, 2-й – содержание контрольной работы, затем, начиная с 3-го листа, идет ответ на поставленный вопрос.

В конце контрольной работы необходимо привести список использованной литературы, включая нормативно-правовые акты. Источники литературы указываются в алфавитном порядке, причем сначала законы, нормативно-правовые акты, затем книги и статьи.

Номер темы контрольной работы определяется по последней цифре в номере зачетной книжки.

Темы контрольных работ:

1. Роль механизмов обратной связи в реализации целей административной реформы.
2. Методы межведомственного взаимодействия для определения удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг.
3. Роль потребителя в создании и функционировании системы мониторинга качества государственных услуг.
4. Препятствия существующие для внедрения системы управления, ориентированного на результат.
5. Эффекты и этапы внедрения управления по результатам?
6. Роль федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002 – 2010 годы)» в внедрении управления, ориентированного на результат ?
7. Негативные последствия отсутствия стандартов качества государственных услуг.
8. Роль мониторинга государственных услуг в повышении качества жизни населения.
9. Электронное правительство в России и на Западе.
10. Электронные услуги в концепции электронного правительства.
11. Оценка с помощью композитного индекса готовности стран к электронному правительству. Структура этого индекса.
12. Проблемы внедрения технологий электронного правительства в регионах России.
13. Информационная муниципальная политика.
14. Принципы формирования и цели информационной муниципальной политики.

15. Деятельность по оптимизации информационных потоков в органах местного самоуправления.

16. Объемно-ориентированный подход при формировании единой системы информационных ресурсов в муниципальном образовании.

19. Межмуниципальные информационные системы и информационно-справочные муниципальные центры.

20. Этапы информационной кампании в муниципальном образовании.

