



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

Утверждено на заседании  
кафедры «Государственное и  
муниципальное  
управление»,  
«01» июля 2022 г.,  
протокол №4

**КОММУНИКАЦИИ  
В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

**Методические указания по освоению дисциплины, проведению  
практических занятий и самостоятельной работы обучающихся по  
направлению подготовки**

**38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Составитель - к.э.н., доцент кафедры  
«Государственное и муниципальное управление» О.Е. Иванова

Ростов-на-Дону  
2022

# **1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины, по проведению практических занятий и самостоятельной работы по курсу «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» разработаны в соответствии с требованиями Федерального образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Данный курс ставит целью формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, касающихся организации, регулирования и управления коммуникациями в государственных органах и органах местного самоуправления, оптимизации информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления.

В результате изучения курса «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» обучающиеся должны:

Знать:

- современные информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и предоставления информации для решения практических профессиональных задач (написание статей, выступление с научными докладами и презентациями результатов деятельности);
- понятие служебной этики, имиджа и репутации государственного служащего как имиджа профессии, так и имиджа чиновника, основные виды и типы деловых и научных коммуникаций, их значение в профессиональной практике; требования делового этикета применительно к различным ситуациям в профессиональном общении;
- принципы, структуру и технологии разработки, оценки и продвижения документов стратегического планирования деятельности органов власти и организаций;
- принципы и формы организации межведомственных коммуникаций;
- основные принципы взаимодействия государственных органов власти с референтными группами гражданского общества.

Уметь:

- производить поиск, обработку и представление необходимой информации на основе информационно-коммуникационных технологий (написание статей, выступление с научными докладами и презентациями результатов деятельности);
- применять полученные знания и навыки в области служебной этики, имиджа и репутации государственного служащего для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; применять социокультурные инструменты взаимодействия в многонациональных командах и коллективах; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- разрабатывать документы стратегического планирования для всех уровней власти и территорий с различным типом выдвигаемых задач для

реализации;

- осуществлять межведомственные коммуникации и координацию деятельности с различными службами и организациями государственной и муниципальной власти;

- использовать коммуникационные и маркетинговые техники взаимодействия государственных органов власти с референтными группами гражданского общества и СМИ, обеспечивать доступ к новым технологиям в целях открытости, повышения качества работы и подотчетности органов власти и местного самоуправления.

Иметь навыки, владеть:

- навыками поиска, обработки и представления необходимой информации на основе информационно-коммуникационных технологий (написание статей, выступление с научными докладами и презентациями результатов деятельности);

- инструментами и техниками создания и разработки документов стратегического планирования деятельности органов власти и организаций;

- технологиями осуществления межведомственных коммуникаций и координационной деятельности в рамках различных структур и служб властной организации;

- навыками клиентоориентированного оказания и предоставления государственных и муниципальных услуг при безусловном соблюдении стандартов качества публичных услуг.

**Практические занятия** предназначены для закрепления теоретического курса и приобретения обучающимися необходимых навыков посредством обсуждения основных вопросов теоретического курса, решения заданий, ответами на вопросы преподавателя, подготовки сообщений.

**Самостоятельная работа** обучающихся предназначена для внеаудиторной работы по закреплению теоретического курса и практических навыков дисциплины; по изучению дополнительных разделов дисциплины, решению заданий для самостоятельного выполнения, а также включает подготовку контрольной работы для обучающихся заочного отделения.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью процесса подготовки обучающихся. Это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, носящая индивидуальный характер.

Самостоятельную работу следует рассматривать как средство вовлечения обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность, средство ее логической и психологической организации.

Программой дисциплины «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» предусмотрены следующие основные виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

- самостоятельная работа.

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий. Распределение занятий по часам представлено в РПД.

Обучение на заочной форме предусматривает выполнение контрольной работы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ, в том числе устные выступления, дебаты, дискуссии. Дидактическая цель практических работ - формирование у обучающихся профессиональных умений, а также практических умений и навыков, необходимых для изучения последующих учебных дисциплин.

На практических занятиях по дисциплине «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» у обучающихся формируется умение логически мыслить, принимать управленческие решения и решать задачи, которое в дальнейшем должно быть использовано для решения профессиональных задач.

При подготовке к практическому занятию для обучающихся очной формы обучения необходимо:

- изучить, повторить теоретический материал по заданной теме;
- изучить материалы практикума по заданной теме.

### **2.1 Вопросы и задания для оценивания результатов обучения в виде знаний**

**Тема 1. Система внутренних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления**

**Основные проблемы темы:** Система коммуникаций в организации. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция.

**Тема 2. Система внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления**

**Основные проблемы темы:** Роль внешних коммуникации органов власти и управления в новых концепциях государственного управления. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Основные

направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.

### ***Тема 3. Информационно-статистическое обеспечение государственного и муниципального управления***

**Основные проблемы темы:** Роль информации в управлении. Информационное обеспечение деятельности органа власти. Статистическое обеспечение органов государственной власти и местного самоуправления.

### ***Тема 4. Информационно-коммуникационное обеспечение разработки и принятия государственных и административных решений***

**Основные проблемы темы:** Информационная модель государственных и административных управленческих решений. Аналитическая информации при разработке государственных и административных решений. Информационные потоки, обеспечивающие обратные связи: понимание, контроль исполнения и оценку эффективности решения.

### ***Тема 5. Информационно-коммуникационное обеспечение реформы государственного и муниципального управления***

**Основные проблемы темы:** Коммуникационная и информационная составляющие административной реформы. Развитие электронных государственных услуг в рамках концепции электронного правительства. Информационная политика как составляющая программы социально-экономического развития муниципального образования.

#### ***Вопросы для устного опроса***

1. Что входит в коммуникативную подсистему государственного и муниципального управления?
2. Почему в современной науке и управлении возрастает интерес к изучению коммуникаций?
3. Каковы характерные черты новых концепций государственного и муниципального управления?
4. Что такое институт политического опосредования?
5. Какие пути и способы взаимодействия госорганов с гражданами являются, на ваш взгляд, необходимыми?
6. Каково назначение отделов по связям с общественностью в органах власти современной России?

7. Покажите значимость неформальных коммуникаций в организационной культуре органов государственного и муниципального управления в России.
8. Раскройте содержание тезиса о коммуникации как основе общественной жизни.
9. Что такое социальные структуры с точки зрения представлений об обществе как о коммуникативном процессе?
10. В каких случаях социальные структуры укрепляются, а в каких изменяются?
11. Приведите примеры негативных последствий нарушения коммуникаций для общественной кооперации.
12. Приведите примеры негативных последствий нарушения коммуникаций для индивида.
13. Как внутренняя и внешняя коммуникации могут взаимодополнять друг друга?
14. Какова роль внутренней и внешней коммуникации в практической преобразовательной деятельности человека?
15. Какова роль внутренней и внешней коммуникации в познавательной деятельности человека?
16. Что является основными причинами актуальности проблемы коммуникации в наше время?
17. Какие решения теория коммуникации может предложить для решения проблемы чрезмерной специализации и дифференциации научного знания и практической деятельности?
18. Приведите примеры коммуникативных проблем, связанных с социокультурными различиями.
19. Выявите факторы актуальности темы коммуникации в управлении.
20. Каковы причины кризиса рационалистической модели управления?
21. Почему кризис рационалистической модели управления привел к необходимости разработки новых коммуникативных технологий?
22. В чем особенности коммуникационных процессов в работе «команды»?
23. Назовите основные современные теории лидерства и покажите их особенности.
24. Как в современных теориях лидерства решается проблема коммуникаций между лидером и командой его последователей?
25. Какова роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации?
26. Почему анализ неформальных коммуникаций так важен для исследования организационной культуры в России?
27. Почему реформа государственного и муниципального управления в России требует разработки коммуникационных технологий?

## 2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

### Типовые практические задания (задачи)

**Задание 1.** Предложите структуру отдела по связям с общественностью в каком-либо органе исполнительной власти.

**Задание 2.** Приведите примеры межличностных и конвенциональных норм в Вашей организации.

**Задание 3.** Применимо ли в государственном и муниципальном управлении понимание коммуникации как обмена информацией. Обоснуйте свой ответ.

**Задание 4.** Перечислите коммуникационные потоки, выполняющие функцию обратной связи в Вашей организации.

**Задание 5.** Приведите примеры ситуаций в государственном и муниципальном управлении, где применимы различные типы коммуникационных сетей («круг», «штурвал», «сильно связанный граф», «цепь»).

**Задание 6.** Выделите элементы сервисного управления в органе местного самоуправления Вашего муниципального образования.

**Задание 7.** Можно ли говорить о маркетинговой среде государственного органа? Обоснуйте свой ответ.

**Задание 8.** Приведите примеры проявления формализма в работе с населением.

**Задание 9.** Как обеспечить соблюдение требования комплексности для государственной информации?

**Задание 10.** Приведите примеры проблемных ситуаций в государственном и муниципальном управлении, служащих источником новой управленческой информации.

**Задание 11.** Какая информация должна собираться органами местного самоуправления в ситуации весеннего паводка?

**Задание 12.** Опишите содержание потока информации о ресурсном обеспечении решения о проведении дорожно-строительных работ.

**Задание 13.** Определите потоки информации, необходимые для контроля и оценки эффективности программы социально-экономического развития муниципального образования.

**Задание 14.** Какое место, на ваш взгляд, занимает региональная, муниципальная информационная политика в системе федеральной информационной политики? Каким образом обеспечивается единство и взаимодействие? Обоснуйте ваш ответ.

**Задание 15.** Социальный конфликт между государственной властью и средствами массовой информации при не высоком уровне доверия

гражданского общества к обоим институтам социального управления. Каким образом следует воздействовать на конфликт, чтобы минимизировать его деструктивные последствия? Опишите пути решения данной проблемы.

Критерии оценки: Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

#### **3.1 Общие положения**

Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы способствуют обеспечению последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины/профессионального модуля.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности обучающегося многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- изучение теоретических вопросов по всем темам дисциплины;
- подготовка доклада к занятию (круглый стол в виде дискуссии, дебатов)
- подготовка и защита реферата;
- подготовка и защита контрольной работы (для заочной формы обучения);
- подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация);
- подготовка к зачету (промежуточная аттестация).

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;
- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков.

Методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в государственном и муниципальном управлении» состоит из:

- определения учебных вопросов, которые обучающийся должны изучить самостоятельно;
- подбора необходимой учебной литературы, обязательной переработки и изучения;
- поиска дополнительной научной литературы, к которой обучающиеся могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес к данной теме;



- определения контрольных вопросов, позволяющих обучающемуся самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организации консультаций преподавателя с обучающимися для разъяснения вопросов, вызвавших у них затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

#### **4 ТИПОВЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в устной форме в виде экзамена.

##### **Перечень вопросов для проведения экзамена**

1. Коммуникация как средство и процесс информационного взаимодействия.
2. Модели коммуникации.
3. Особенности коммуникационных каналов и коммуникационных барьеров.
4. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.
5. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция
6. Информация и коммуникация как фактор оптимизации системы управления
7. Коммуникативная сущность управления: системный подход
8. Роль управления внешними коммуникациями в органах государственной гражданской службы.
9. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления
10. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.
11. Информационное обеспечение деятельности органа власти
12. Отделы по связям с общественностью, пресс-службы как посредники во взаимоотношениях власти и общества
13. Открытое Правительство: как коммуникативная технология оптимизации государственно-гражданского диалога
14. Гражданские практики участия в деятельности «электронного правительства» в современной России (социальные сети; интернет- проекты на базе краудсорсинга).
15. Кризис с точки зрения антикризисных коммуникаций. Классификации кризисов.
16. Внутриорганизационные факторы, стимулирующие кризис. Признаки кризиса
17. Превентивные антикризисные технологии

18. Технологии оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации.
19. Принципы работы с внешней средой организации.
20. СМИ как ключевая аудитория взаимодействия в кризисной ситуации.
21. Пути, методы нейтрализации негативной информации
22. Создание собственных информационных потоков как основная задача в условиях кризиса организации
23. Оперативная версия как ключевой момент в нейтрализации последствий кризиса
24. Типичные ошибки в осуществлении кризисных коммуникаций.
25. Аналитическая информации при разработке государственных и административных решений.
26. Информационные потоки, обеспечивающие обратные связи: понимание, контроль исполнения и оценку эффективности решения.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Основная литература**

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. URL: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-450020#page/1>

### **Дополнительная литература**

3. Гальчук, Л. М. Основы кросскультурной коммуникации и менеджмента: практический курс [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. М. Гальчук. - Москва : Вузовский Учебник; Инфра-М, 2015. - 175 с. - ISBN 978-5-16-101895-8 (online).  
Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=472421>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-452517#page/1>

5. Павлова, Л. Г. Актуальные проблемы культуры деловой коммуникации: Статья / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 11 с.:. - ISBN (ИЦ РИОР) ; ISBN

(НИЦ ИНФРА-М). Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=561316>

6. Шарков, Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 260

с.: ISBN 978-5-394-02257-9. Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=415250>