

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
**«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор  В.В. Борисова
«04» апреля 2022* года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**Организационные коммуникации в органах государственного и
муниципального управления**

направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки:
Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения
Очно-заочная

Москва 2022 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ИОПК-5.2. Выбирает соответствующие содержанию профессиональных задач информационно-коммуникационные технологии
	ИОПК-5.3. Применяет технологии электронного взаимодействия в профессиональной сфере
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ИОПК-7.1. Определяет задачи профессиональной деятельности в области осуществления внутриорганизационных, межведомственных коммуникаций и взаимодействия органов власти с гражданами и институтами гражданского общества
	ИОПК-7.2. Организует делопроизводство и документооборот в органах власти для обеспечения внутри- и межведомственных взаимодействий

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.О.31 «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» относится к обязательной части цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» составляет 4 зачетные единицы.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	-
Аудиторные занятия (всего)	36	36	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	18	18	-
Практические занятия (ПЗ)	18	18	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	72	72	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-

Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к практическим занятиям	64	64	-
Тестирование	8	8	-
Вид промежуточной аттестации – экзамен	36	36	
Общая трудоемкость час / зач. ед.	144/4	144/4	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Сущность организационных коммуникаций	16	2	2	12
2.	Тема 2. Коммуникации в управлении деятельностью организации	16	2	2	12
3.	Тема 3. Каналы организационных коммуникаций	16	2	2	12
4.	Тема 4. Особенности организационных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления	20	4	4	12
5.	Тема 5. Формы деловой коммуникации	20	4	4	12
6.	Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций	20	4	4	12
Всего		108	18	18	72
Экзамен		36	-	-	36
Итого		144	18	18	108

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность организационных коммуникаций

Типология коммуникаций в организации. Основные цели коммуникаций. Виды организационных коммуникаций. Функционирование коммуникаций в организации, элементы коммуникативного процесса. Внешнее и внутреннее коммуникационное взаимодействия организации. Концепции емкости каналов коммуникации, влияние каналов на качество коммуникаций. Различия формальных и неформальных организационных коммуникаций и их значение для менеджмента.

Тема 2. Коммуникации в управлении деятельностью организации

Коммуникационное обеспечение процесса контроля и принятия решений. Коммуникации при обеспечении контроля. Коммуникации в системах управленческого контроля. Коммуникации в предоставлении государственных услуг. Оценка качества коммуникационного обеспечения процесса контроля. Коммуникации в классификации управленческих решений. Коммуникационное оформление порядка разработки и принятия решений. Коммуникационные особенности группового подхода к принятию решения. Коммуникационная организация реализации решений. Коммуникационные особенности методов и способов принятия решений.

Тема 3. Каналы организационных коммуникаций

Формальные каналы организационных коммуникаций. Предназначение горизонтальных и вертикальных каналов коммуникации. Свойства средств коммуникации, определяемые управленческими потребностями. Виды коммуникационных сетей.

Тема 4. Особенности организационных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Специфика коммуникаций, определяемая субъектом коммуникации: потребители государственных услуг, государственные и муниципальные органы управления, общественность, пресса. Методика определения стратегических коммуникативных целей. Структура и содержание плана коммуникаций как составной части организационного управления. Цифровизация коммуникационным процессов в государственном управлении.

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Письменные формы деловых взаимодействий. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты. Переговорный процесс как вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций

Основы организации документооборота. Входящая и исходящая документация в организации. Современные технологии коммуникации. Коммуникационные технологии управления персоналом. Коммуникационные технологии внутриорганизационных процессов.

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Тема 1. Сущность организационных коммуникаций

Тема 2. Коммуникации в управлении деятельностью организации

Тема 3. Каналы организационных коммуникаций

Тема 4. Особенности организационных коммуникаций в органах государственного и муниципального управления

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Тема 6. Документальное оформление организационных коммуникаций

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: Эль Контент, 2014. - 122 с.: табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

2. Лужнова Н.В. Маркетинговые коммуникации: учебное пособие / Н.В. Лужнова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург: ОГУ, 2016. - 141 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1643-5; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768>

5.2. Дополнительная литература

1. Брескина Н.В. Основы делопроизводства: учебное пособие / Н.В. Брескина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 123 с.: ил. - Библиогр.: с. 118-119.; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457881>
2. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 129 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685424>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007
3. Kaspersky Anti-Virus

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал <http://window.edu.ru>
6. Университетская информационная система Россия <https://uisrussia.msu.ru>
7. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
8. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
9. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.
2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Актовый зал. Аудитория для лиц с ОВЗ.
4. Компьютерный класс, аудитория для самостоятельной работы и курсового проектирования. Библиотека, читальный зал.
5. Учебная лаборатория менеджмента государственного и муниципального управления.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» формирует у обучающихся компоненты компетенции: ОПК-5 и ОПК-7. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего

развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные варианты тестовых заданий для текущего контроля и перечень вопросов к экзамену по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления», приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, тестирование. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является экзамен, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» осуществляется в следующих формах:

- анализ правовой базы, регламентирующей деятельность организаций различных организационно-правовых форм;
- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- анализ и обсуждение практических ситуаций по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых документов по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.7 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления». Список основной и дополнительной литературы и обязательных к изучению нормативно-правовых документов по дисциплине приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Следует отдавать предпочтение изучению нормативных документов по соответствующим разделам дисциплины по сравнению с их адаптированной интерпретацией в учебной литературе.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» проходит в форме экзамена. Экзаменационный билет по дисциплине состоит из 2 вопросов теоретического характера и практического задания. Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления» и критерии оценки ответа обучающегося на экзамене для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенций приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	ИОПК-5.2. Выбирает соответствующие содержанию профессиональных задач информационно-коммуникационные технологии	Промежуточный контроль: экзамен Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	1-6
	ИОПК-5.3. Применяет технологии электронного взаимодействия в профессиональной сфере		
ОПК-7. Способен осуществлять	ИОПК-7.1. Определяет задачи профессиональной	Промежуточный контроль:	1-6

внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	деятельности в области осуществления внутриорганизационных, межведомственных коммуникаций и взаимодействия органов власти с гражданами и институтами гражданского общества	экзамен Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	
	ИОПК-7.2. Организует делопроизводство и документооборот в органах власти для обеспечения внутри- и межведомственных взаимодействий		

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на экзамене

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

«5» (отлично): обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

«4» (хорошо): обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

«3» (удовлетворительно): обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные

вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3. Критерии оценки тестирования

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных обучающимся на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставяемой балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно»

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«4» (хорошо): тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«3» (удовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

«2» (неудовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

9.2.5. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	«4» (хорошо)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят

		существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

Примеры заданий для практических занятий:

Задание 1. Составьте глоссарий на тему «Организационные коммуникации в органах государственного и муниципального управления: базовые понятия», состоящий не менее чем из 20 терминов.

Задание 2. Разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта. Текст письма должен содержать обращение, суть предложения, информацию об организаторах и их компетентности, потенциальных партнерах, степени участия СМИ, социальном посыле проекта, контактные данные.

Задание 3. Проанализируйте в контексте коммуникативных процессов систему электронной почты. В какой степени она соответствует коммуникативному процессу? Какие барьеры могут возникнуть при пользовании электронной почтой?

Задание 4. Спланируйте информационную кампанию для любого учреждения по плану: краткое описание учреждения; суть решаемой проблемы (для чего необходимо проведение информационной кампании); что будет получено от информационной кампании (прогноз); цель информационной кампании; задачи информационной кампании; аудитории кампании; описание хода проекта; описание используемых в информационной кампании средств; предполагаемый бюджет.

8.3.4. Текущий контроль (тестирование)

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

Примеры тестовых заданий

1. Коммуникативный процесс — это:

А) процесс обмена информацией

Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации

- В) обратная связь при функционировании информации
2. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:
- А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
3. К внутренней среде организации относятся:
- А) цели, задачи, структура
 - Б) технологии, люди
 - В) результаты деятельности
4. К внешней среде организации относятся:
- А) потребители, поставщики
 - Б) госорганы, состояние экономики
 - В) вводимые ресурсы
5. Коммуникации в организации — это:
- А) передача информации
 - Б) двусторонний процесс обмена информацией
 - В) информированность
6. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
- А) культура
 - Б) язык
 - В) устная и письменная речь
7. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
- А) сообщение закодировано и декодировано
 - Б) отправлено сообщение
 - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
8. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
- А) барьеры
 - Б) помехи
 - В) обратная связь
9. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
- А) внешние коммуникации
 - Б) нисходящие коммуникации
 - В) восходящие коммуникации
10. К внутренней среде организации относятся:
- А) технологии
 - Б) люди
 - В) нет верного ответа
11. К внешней среде организации относятся:
- А) научно-технический прогресс
 - Б) политические факторы
 - В) результаты деятельности
12. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
- А) посредством коммуникаций
 - Б) через информационные системы
 - В) через информационные потоки
13. Формами управленческого общения являются:
- А) субординация
 - Б) служебно-товарищеская форма
 - В) дружеская форма

14. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:

- А) циркуляры, документация
- Б) дискуссии, видеозаписи
- В) газетные статьи

15. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:

- А) реклама
- Б) PR
- В) продвижение продаж.

8.3.4. Промежуточный контроль (вопросы к экзамену)

(формирование компетенций ОПК-5, индикаторы ИОПК-5.2, ИОПК-5.3; ОПК-7, индикаторы ИОПК-7.1, ИОПК-7.2)

Примерные вопросы к экзамену

1. Определение коммуникации.
2. Место организационных коммуникаций в общественном устройстве.
3. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.
4. Субъекты ответственности в организационных коммуникациях.
5. Организация как коммуникативный субъект.
6. Организация как инициатор коммуникативного процесса.
7. Коммуникационные проблемы организации.
8. Коммуникационные ресурсы организации.
9. Состав и назначение элементов организационных коммуникаций.
10. Свойства средств коммуникации.
11. Возможности современных информационных систем.
12. Вертикальные каналы формальных организационных коммуникаций.
13. Горизонтальные каналы формальных организационных коммуникаций.
14. Документооборот в организации.
15. Диагностика каналов организационных коммуникаций.
16. Коммуникационные барьеры.
17. Виды коммуникационных сетей.
18. Методика построения и анализа коммуникационной сети.
19. Виды внешних коммуникаций.
20. Специфика внешних коммуникаций, определяемая внешним субъектом коммуникации.
21. Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации.
22. Современные направления совершенствования коммуникации.
23. Методика формирования коммуникативных стратегических целей.
24. Разделы стратегического коммуникативного плана.
25. Коммуникативный стиль.
26. Управление коммуникациями в организациях системы государственного управления.
27. Взаимодействие государственных органов с общественными организациями.
28. Взаимодействие государственных органов со средствами массовой информации.
29. Взаимодействие государственных органов через социальные сети.
30. Взаимодействие государственных органов с представителями бизнес-структур.
31. Особенности внешнего документооборота в системе ГМУ
32. Особенности внутреннего документооборота в системе ГМУ.
33. Внутренние коммуникации организации.

34. Цели коммуникационного взаимодействия внутри организации.
35. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации.
36. Понятие «управленческая информация» и ее структура.
37. Документация в организациях различного типа и ее классификация.
38. Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации.
39. Подготовка (составление) текста управленческого документа.
40. Этапы подготовки к разработке программы совершенствования организационных коммуникаций.