

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенко Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 13.06.2024 09:36:12  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf83

## Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине:

### Коммуникации в управлении, 1 курс

Код, направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Управление и экономика в государственном и муниципальном секторе
Форма обучения	Заочная
Кафедра-разработчик	Государственного, муниципального управления и управления персоналом
Выпускающая кафедра	Государственного и муниципального управления и управления персоналом

### Типовые задания для контрольной работы:

#### Вариант 1

1. Задание «Подготовка распорядительного документа».

Напишите распоряжение по следующим условиям:

Руководителю необходимо, чтобы в организации был автоматизирован процесс составления графика отпусков организации на 2024 год.

В распоряжении необходимо отразить следующую информацию: содержание процесса (этапы), ответственных, сроки, контроль.

При составлении распоряжения примените обязательные правила составления распорядительных документов.

2. Приведите примеры, каких типичных ошибок следует избегать в публичной речи?

Приведите примеры.

#### Вариант 2

1. Задание «Управление коммуникациями».

Спроектировать систему управления персоналом организации на выбор в зависимости от уровня коммуникационной системы в организации.

2. Охарактеризуйте специфику делового письма как формы коммуникации.

#### Вариант 3

1. Задание «Управление коммуникациями по телефону».

Прочитайте фразы и определите, какие из них подходят для употребления в ходе делового разговора по телефону. Подходящие выражения отметьте знаком «+», не подходящие «-».

Этап разговора / ситуация общения	Фраза	Уместно / не уместно для употребления
Ситуация, когда звонящий не представился / не сообщил цель звонка	Не понял, как еще раз Вас зовут?	
	Прошу прощения, представьтесь, пожалуйста.	
	Не могли бы Вы уточнить цель Вашего звонка?	
Ситуация, при которой Вам необходимо прервать разговор	Итак, мы с Вами обсудили все интересующие вопросы?	

	Спасибо за содержательный ответ! Всего доброго»!	
	Спасибо за звонок! Искренне Ваш, с наилучшими пожеланиями, Иван Иванович!	

2. Охарактеризуйте основные этапы подготовки презентации.

### Типовые вопросы к экзамену:

1. Сущность и классификация коммуникаций.
2. Коммуникационный процесс и его основные элементы.
3. Психологические особенности коммуникаций.
4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
5. Изменение роли коммуникаций в информационном обществе.
6. Теории коммуникаций.
7. Нормативно правовая основа использования ИТ – технологий в системе коммуникаций.
8. Алгоритм предоставления услуг в системе государственного и муниципального управления.
9. Электронный документооборот.
10. Модели коммуникационного взаимодействия населения РФ и органов власти.
11. Барьеры в коммуникации в государственном управлении.
12. Особенности международных коммуникаций.
13. Типы международных коммуникаций.
14. Барьеры международных коммуникаций.
15. Основные тенденции развития международных коммуникаций.
16. Коммуникация как функция управления организацией.
17. Виды деловых коммуникаций в организации.
18. Коммуникационная среда организации.
19. Особенности делового общения в организации.
20. Диагностика коммуникационной структуры организации.
21. Субкультуры в организации.
22. Технические средства коммуникаций и их особенности.
23. Взаимосвязь деловых и научных коммуникаций через техническое обеспечение.
24. Национальные особенности делового общения.
25. Международная субкультура переговоров.
26. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
27. Проблемы делового этикета в РФ.
28. Особенности функционирования системы управления персоналом (нормативная база, трудовые отношения, оценка эффективности работы персонала)
29. Основные достоинства и недостатки системы коммуникаций в организации в условиях пандемии.
30. Особенности деловых коммуникаций компаний в РФ.
31. Опыт лучших российских и зарубежных компаний в области коммуникаций в управлении.
32. Границы управления в коммуникационном менеджменте (связи с общественностью, репутация как «социальное накопление»).
33. Особенности стратегического планирования.