

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра международных отношений и государственного управления



ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ
Методические указания
для подготовки к практическим занятиям
студентов направления подготовки 38.04.04

Курск 2017

УДК 35.07:159.923.2 (076.5)

Составитель Н.Н. Черкасова

Рецензент

Кандидат экономических наук, доцент *О.В. Михайлова*

Деловое общение в деятельности государственных служащих: для подготовки к практическим занятиям студентов / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.Н. Черкасова. – Курск, 2017. – 24 с.: табл. 2, прилож. 1. Библиогр.: с. 20-21.

Методические указания содержат рекомендации по подготовке к практическим занятиям студентов, в рамках изучения дисциплины «Деловое общение в деятельности государственных служащих».

Предназначены для студентов направления подготовки «Государственное и муниципальное управление» очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. . Уч.-изд.л. Тираж 100 экз. Заказ. Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Содержание	
Введение	4
Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
Объем дисциплины	7
Тематический план изучения дисциплины	8
Планы семинарских занятий	9
Типовые контрольные задания для текущего контроля	12
Список используемой литературы	17
Приложение А. Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Деловое общение в деятельности государственных служащих»	21

Введение

Методические указания предназначены для практических семинарских занятий студентов направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». Они преследуют цель привить студентам навыки необходимого уровня практических умений использования психологических знаний (инструментальная готовность к профессии); приобретения новых знаний в данной сфере и использовать современные технологии в управлении организационным поведением; навыки владения технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач, разработку и принятия управленческих решений, закрепление теоретических знаний по курсу «Государственное и муниципальное управление». Методические рекомендации позволят оптимизировать временные затраты на подготовку к зачету. Методические рекомендации включают в себя введение, структуру практических занятий, список литературы и приложения. Данные методические рекомендации позволят студентам подготовиться к промежуточному контролю в течение семестра в форме тестирования, по разделам курса, а также лучше подготовиться к зачету.

Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цели дисциплины

Формирование знаний и навыков делового общения в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета государственных служащих.

Задачи изучения дисциплины

- дать будущим специалистам в сфере государственного управления знания основных принципов и норм делового общения;
- развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта делового общения в сфере государственной службы и умение использовать его в конкретных условиях;
- сформировать коммуникационные навыки, необходимые для работы государственных служащих.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны знать:

- основы этики делового общения;
- элементы, этапы и механизм коммуникационного процесса;
- основы подготовки и проведения публичных выступлений;
- методы подготовки к публичным выступлениям;
- основы управления конфликтами и стрессами;
- этические нормы поведения государственных служащих;

уметь:

- применять методы подготовки к публичным выступлениями;
- применять методы организации и ведения переговоров;
- выявлять значимые проблемы, возникающие в процессе межличностного общения в коллективе;
- управлять стрессовым состоянием;

-проводить экспресс-диагностику личности в ситуациях делового общения;

владеть профессиональными навыками менеджера в области эффективных коммуникаций:

- навыками работы с документами,
- навыками осуществления коммуникаций с учетом типа личности и организационных условий;
- навыком подготовки и проведения презентаций,
- навыком участия и ведения переговоров,
- навыком работы с жалобами и обращениями граждан.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности (**ОПК-2**);

- владением методами и инструментальными средствами, способствующими интенсификации познавательной деятельности (**ПК-20**).

Указание место дисциплины в структуре образовательной программы

«Деловое общение в деятельности государственных служащих» представляет дисциплину с индексом Б1.В.ДВ.5.2 базовой части учебного плана направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, изучаемую на 1 курсе во 1 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3. - Объем дисциплины

Объем дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	
В том числе	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовой проект (работа)	не предусмотрен
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрен
Аудиторная работа (всего)	26
В том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	82
Контроль/экзамен (подготовка к экзамену)	3

Тематический план изучения дисциплины
«Деловое общение
в деятельности государственных служащих»

Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час
1	2	3
1	Тема № 1. Понятие и структура общения. Особенности делового общения	2
2	Тема № 2. Индивидуальный ассесмент государственных служащих	2
3	Тема № 3. Технологии управления стрессовыми состояниями государственных служащих	2
4	Тема № 4. Проблемы общения. Межличностное восприятие	2
5	Тема № 5. Речевое и неречевое общение государственных служащих	2
6	Тема № 6. Технологии проведения деловых бесед и совещаний	2
7	Тема № 7. Способы и методы ведения переговоров	2
8	Тема № 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации	2
9	Тема № 9. Ценностные ориентации государственных служащих	2
Итого		18

Длительность практических занятий приведена приблизительно и может корректироваться от степени освоения материала.

Планы семинарских занятий

Тема 1. Понятие и структура общения. Особенности делового общения

- 1.1. Содержание, цели, средства и функции общения
- 1.2. Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)
- 1.3. Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие)
- 1.4. Перцептивная сторона общения (общение как восприятие)

Тема 2. Индивидуальный ассесмент государственных и муниципальных служащих

- 2.1 Психика и мозг человека
- 2.2 Личность и ее понимание
- 2.3 Профессиональные способности государственных и муниципальных служащих

Тема 3. Технологии управления стрессовыми состояниями государственных и муниципальных служащих

- 3.1. Работоспособность человека
- 3.2. Понятие о стрессе. Механизм возникновения стресса
- 3.3. Управление стрессом и психологической саморегуляцией

Тема 4. Проблемы общения. Межличностное восприятие

- 4.1. Особенности межличностного восприятия
- 4.2. Общение и понимание. Механизм воздействия в процессе общения
- 4.3. Слушание в деловой коммуникации

Основные понятия темы: межличностное восприятие; эффекты восприятия; коммуникативные барьеры; трансактный анализ; обратная связь.

Тема 5. Речевое и неречевое общение государственных и муниципальных служащих

- 5.1. Вербальное (речевое) общение
- 5.2. Невербальное (неречевое) общение
- 5.3. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи

Тема 6. Технологии проведения деловых бесед и совещаний

- 6.1. Деловая беседа
- 6.2. Технология деловых собеседований, проблемные или дисциплинарные беседы
- 6.3. Деловое совещание: подготовка и проведение

Тема 7. Способы и методы ведения переговоров

- 7.1. Общая характеристика переговоров, их основные стадии
- 7.2. Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиции
- 7.3. Некоторые принципы взаимодействия с партнером

Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

- 8.1. Понятие, структура, динамика конфликта
- 8.2. Способы разрешения конфликта
- 8.3. Методы профилактики конфликта

Тема 9. Ценностные ориентации государственных и муниципальных служащих

- 9.1. Ценности и организационное поведение
- 9.2. Формирование ценностных ориентаций
- 9.3. Этические принципы ведения дел

Тема 10. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения

10.1. Характеристики основных типов личности

10.2. Определение типа темперамента личности путем наблюдения

10.3. Репрезентативные системы. Синтоническая модель общения

Тема 11. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

10.1. Общие принципы современного этикета

10.2. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений

10.3. Внешний вид государственных и муниципальных служащих:
правила, нормы

Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тема 1. Понятие и структура общения. Особенности делового общения

Основные понятия темы: общение; деловое общение; цель общения; средства общения; формы общения; функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения.

Контрольные вопросы

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое является более широким?
3. Что такое деловое общение?
4. Каковы особенности делового общения?
5. В чем состоит цель общения?
6. Средства общения. Что это такое? Каковы их виды?
7. Перечислите функции общения.
8. Назовите три взаимосвязанные стороны делового общения.
9. Назовите этапы общения.
10. Какие факторы могут обусловить ошибки, допускаемые при восприятии незнакомых людей.
11. Назовите психологические механизмы восприятия людей, с которыми уже встречались.

Тема 2. Индивидуальный ассесмент государственных и муниципальных служащих

Основные понятия темы: психика, структура психики, мозг, сознание, самосознание, самооценка, личность, темперамент, характер, способности, деятельность, индивидуальный ассесмент.

Контрольные вопросы

1. Что такое психика? Дайте определение.

2. Структура психики, ее составляющие.
3. Что такое сознание?
4. Дайте определение понятию «личность».
5. Что такое темперамент?
6. Какие типы темперамента вы знаете?
7. Что такое характер?
8. Что такое акцентуации характера?
9. Что такое способности?
10. Перечислите профессиональные способности менеджера.

Тема 3. Технологии управления стрессовыми состояниями государственных и муниципальных служащих

Контрольные вопросы

1. Назовите виды работоспособности.
2. От чего зависит фактическая работоспособность?
3. Охарактеризуйте фазы работоспособности.
4. В каких особенностях проявляется психическое переутомление?
5. От чего зависят психогигиенические мероприятия, направленные на снятие состояния переутомления?
6. Что такое стресс?
7. Назовите физические признаки стресса.
8. Назовите эмоциональные признаки стресса.
9. Назовите проявления стресса на уровне поведения.
10. Назовите основные принципы психологической саморегуляции.

Тема 4. Проблемы общения. Межличностное восприятие

Основные понятия темы: межличностное восприятие; эффекты восприятия; коммуникативные барьеры; трансактный анализ; обратная связь.

Контрольные вопросы

1. Для повышения успешности прогноза межличностного восприятия важно принимать в расчет ряд эффектов, возникающих при восприятии людьми друг друга. Каких?
2. Какие помехи и барьеры чаще всего выступают в

организационном контексте?

3. Что такое обратная связь?

4. Что такое коммуникативные барьеры? Какой характер они носят?

5. В каких случаях чаще всего происходит искажение сообщения?

6. Как происходит оценка источника сообщения?

7. Как связаны между собой общение и статус?

8. Что такое эго-состояние?

9. Кто разработал основы транзактного анализа?

Тема 5. Речевое и неречевое общение государственных и муниципальных служащих

Основные понятия темы: деловая риторика; вербальное общение; дискуссия; спор; критика; невербальное общение; визуальная система общения; акустическая система общения; тактильная система общения; ольфакторная система общения; языковая норма; культура речи.

Контрольные вопросы

1. Что такое деловая риторика?

2. Какие принципы речевого воздействия используются в деловой риторике?

3. Что такое дискуссия?

4. Чем отличается дискуссия от спора?

5. Назовите принципы проведения дискуссии. Охарактеризуйте их.

6. Вопросы, используемые по ходу беседы, могут быть разделены на следующие виды... Какие?

7. Речевое поведение проявляется в процессе общения и имеет следующие характеристики ... Какие?

8. Что такое невербальное общение?

9. Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами: визуальной, акустической, тактильной, ольфакторной. Охарактеризуйте их.

10. Охарактеризуйте проксемические особенности вербального общения.

11. Что такое культура речи?
12. Какие нарушения языковой нормы встречаются в устной деловой речи?
13. Что понимается под речевым этикетом?
14. Назовите формулы речевого этикета, употребляемые в устном деловом общении (выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашение и др.).
15. Что такое вербальное общение?
16. Что такое рефлексивное слушание?
17. Назовите функции невербального общения.

Тема 6. Технологии проведения деловых бесед и совещаний

Основные понятия темы: деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.

Контрольные вопросы

1. Что такое деловая беседа, ее отличие от обычного разговора?
2. При подготовке к беседе необходимо помнить два золотых правила. Сформулируйте их.
3. Назовите основные фазы беседы.
4. Вопросы собеседников. Назовите пять основных групп вопросов, раскройте их психологическую сущность.
5. Что нужно учитывать при завершении беседы?
6. Для успешного проведения кадровых собеседований по подбору наилучшего кандидата на вакантное место важно учитывать отличительные особенности этой формы коммуникации. Каковы эти особенности?
7. Покажите различия собеседования при увольнении сотрудника от собеседования при приеме на работу по целям и по методу ведения разговора.
8. Раскройте суть проблемных и дисциплинарных бесед.
9. Что такое деловое совещание, его виды?
10. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?

Тема 7. Способы и методы ведения переговоров

Основные понятия темы: переговоры; сотрудничество; переговорный механизм; этапы переговоров; переговорный процесс; субъекты переговоров; предмет переговоров; стратегическая линия переговоров; тактические приемы переговоров.

Контрольные вопросы

1. Что такое переговорный процесс?
2. Чем выражается роль переговоров в жизни общества?
3. В чем проявляется актуальность переговоров?
4. Каковы основные элементы и характеристики переговоров?
5. Какие существуют виды переговоров?
6. В чем состоят функции переговоров?
7. Что такое субъект и предмет переговоров?
8. Раскройте содержание понятий «решение» и «результат» переговоров.

Тема 8. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

Основные понятия темы: конфликт; структура конфликта; динамика конфликта; оппонент, объект конфликта; конфликтная ситуация, инцидент.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение конфликта.
2. Охарактеризуйте структуру конфликта.
3. С. Р. Филонович подразделяет конфликты в зависимости от уровня, на котором происходит конфликт в структуре организации. Назовите уровни конфликта и их сущность.
4. Каковы психологические и нравственные последствия конфликтов?
5. Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте. Назовите их.
6. Назовите тактики поведения в конфликтных ситуациях.

7. Какие последовательно выполняемые стадии должна содержать деятельность руководителя при разрешении социально-психологических конфликтов?
8. Какие вы знаете механизмы психологической защиты?
9. Назовите методы профилактики конфликтов.

Тема 9. Ценностные ориентации государственных и муниципальных служащих

Основные понятия темы: ценности; организационное поведение; виды ценностей; динамика ценностных ориентаций; формирование ценностных ориентаций; удовлетворенность трудом.

Контрольные вопросы

1. Что такое ценности?
2. Какие ценности являются базовыми координатами организационной культуры и всей ценностной сферы человека?
3. Назовите ценностные альтернативы, с которыми сталкиваются большинство работников организации.
4. Ценности работников оказывают влияние на их оценочные суждения. Что это такое ?
5. Объясните утверждение: «Ценности относительно стабильны».
6. Ценности имеют как содержательную, так и количественную стороны. Охарактеризуйте, что входит в содержательную сторону, а что в количественную.
7. Ценности могут быть разделены на две большие группы: терминальные и инструментальные. Объясните, что это такое.
8. Э. Берн выделил четыре основные жизненные позиции. Опишите их.
9. Назовите четыре способа, с помощью которых люди стараются повлиять на ценности других людей.
10. Каждый человек может иметь тысячи оценочных суждений, однако концентрирует свое внимание на ограниченном количестве оценочных суждений, связанных исключительно трудом и организацией. Выделите три основных.

Тема 10. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения

Основные понятия темы: экспресс-диагностика личности; психогеометрический тест; основная фигура; субъективная форма; темперамент; холерик; сангвиник; флегматик; меланхолик; репрезентативная система; синтоническая модель общения.

Контрольные вопросы

1. Что такое психогеометрия?
2. В чем уникальность практической системы анализа личности психогеометрии? Кто ее автор?
3. Дайте подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения человека, используя психогеометрию.
4. Составьте сценарий поведения для каждого типа личности в типичных ситуациях.
5. Покажите различия между темпераментом и характером. Опишите четыре типа темперамента.
6. Опишите основные признаки поведения людей всех четырех типов темперамента.
7. Что такое репрезентативная система?
8. Как проявляется внешне ведущая репрезентативная система человека?

Тема 11. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Основные понятия темы: поведение; этикет; руководитель; подчиненный; сотрудник; имидж; манеры.

Контрольные вопросы

1. В чем заключается нравственный смысл правил поведения государственных и муниципальных служащих?
2. Каковы основные функции этикета на государственной службе?
3. Назовите основные принципы, составляющие основу этикета государственных и муниципальных служащих?
4. В чем состоят особенности приветствия, представления,

обращения на государственной службе?

5. Какой стиль поведения руководителя в его взаимоотношениях с подчиненными представляется вам оптимальным?

6. В каких служебных ситуациях взаимоотношения руководителя и подчиненного регулируются правилами этикета?

7. Что Вы вкладываете в понятие «внешний вид»?

8. Определите понятие «манеры поведения», каковы особенности требований этикета к манере поведения государственных служащих?

9. В чем заключается социально-ролевое и функциональное назначение одежды государственных служащих?

Список рекомендуемой литературы

Основная учебная литература

1. **Дорошенко, В. Ю.** Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.]. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 420 с.
2. **Кибанов, А. Я.** Этика деловых отношений [Текст] : учебник / Мин-во образования и науки Российской Федерации ; Гос. ун-т упр. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Москва : Инфра-М, 2012. - 424 с.
3. **Жирков, Р. П.** Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. П. Жирков, Л. Ю. Стефаниди. - СПб. : Интермедия, 2012. - 162 с. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: PC не ниже класса Pentium I или Mac Intel/PC 32 Mb RAM ; свободное место на HDD 1 Mb ; Windows 95-7, Mac OS, Linux/Unix ; CD-ROM дисковод ; мышь. - Загл. с контейнера.
4. Сутор Б., Малая политическая этика [Электронный ресурс] / Б. Сутор. - Москва: Директ-Медиа, 2013. - 138 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136409>

Дополнительная учебная литература

1. Первушин, В. А. Практика управления инновационными проектами [Текст] : [учебное пособие] / В. А. Первушин ; Российская акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - М.: Дело, 2011. - 208 с.
2. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 415 с.

Перечень методических указаний

1. **Деловое общение** [Текст] : учебно-методическое пособие для студентов экономического факультета очной и заочной формы обучения / Комитет образования и науки Курской области, Курский институт непрерывного профессионального образования (повышения квалификации и профессиональной переподготовки)

специалистов отрасли образования ; сост. О. В. Чернышова. - Курск : [б. и.], 2012. - 72 с.

2. Ильенкова, С.Д. Социальный менеджмент [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.Д. Ильенкова, В.И. Кузнецов. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 127 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93212>

Другие учебно-методические материалы

Студентам рекомендуется при изучении и применении нормативных правовых актов, официальных источников пользоваться информационно-справочными системами Консультант-Плюс, Гарант, Кодекс и т.д.

Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Университетская библиотека онлайн. – <http://www/biblioclub.ru2>
2. Консультант + справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
3. www.putin2012.ru
4. <http://www.economy.gov.ru>
5. <http://mon.gov.ru>
6. <http://www.minzdravsoc.ru>
7. <http://www.rostrud.ru>
8. <http://www.mkrf.ru>
9. <http://www.minstm.gov.ru>
10. <http://www.minregion.ru>
11. <http://www.gosuslugi.ru/ru>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Деловое общение в деятельности государственных служащих»:

1. Теория и методология социального менеджмента.
2. Предмет общей теории социального менеджмента.
3. Современное социальное управление: состояние, тенденции
4. изменения.
5. Новая парадигма социального менеджмента.
6. Управленческая деятельность и управленческие отношения.
7. Тенденции изменений в условиях управленческой революции.
8. Система социального менеджмента: пути совершенствования.
9. История управленческой мысли в России. Ее представители,
10. содержание управленческих идей и технологий.
11. Современное состояние управленческой мысли: тенденции,
12. перспективы развития.
13. Закон интеграции в управлении.
14. Закон экономии времени в управлении.
15. Закон приоритетности социальных целей в менеджменте.
16. Социальная доктрина. Технологии ее разработки и реализации.
17. Диалектика управления и самоуправления.
18. Принцип единоначалия в принятии управленческого решения
19. и коллегиальности при его обсуждении.
20. Социальное моделирование в современных условиях.
21. Социальное прогнозирование — один из важнейших методов
22. управления.
23. Стратегические цели: механизм выдвижения и реализации.
24. Разработка и реализация общенациональных программ.
25. Региональные программы: существующая практика, пути ее
26. изменения к лучшему.
27. Мультипликационный подход в программировании.
28. Совокупность методов в достижении поставленных целей.
29. Стратегия предотвращения и разрешения социальных конфликтов.
30. Ценности, мораль, идеология как регуляторы общественной

31. жизни: механизмы их использования в управлении.
32. Нравственные аспекты социального менеджмента: пути их
33. развития и укрепления.
34. Социальные нормативы. Их роль в управлении.
35. Социальная анемия: управленческие пути преодоления.
36. Организационные отношения и организационная деятельность. Проблемы оптимизации.
37. Формальные и неформальные социальные организации.
38. Принципы их проектирования и развития.
39. Социальный лидер управленческого типа. Пути формирования и выдвижения.
40. Управленческое решение: пути оптимизации принятия и реализации.
41. Социальный контроль: технологии совершенствования и повышения действенности.
42. Технологии повышения эффективности управления.
43. Государство — главный субъект социального управления.
44. Противоречия между обществом и государством: пути своевременного выявления и разрешения.
45. Социальная политика: механизм выработки и реализации.
46. Социальное содержание муниципального управления.
47. Социальные аспекты местного самоуправления.
48. Современная управленческая культура: сущность, структурные элементы.