

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Владимир Александрович Шамахов  
Должность: директор  
Дата подписания: 12.06.2022 15:16:53  
Уникальный программный ключ:  
2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0cd9

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

---

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА  
Методической комиссией по направлению  
«Государственное и муниципальное  
управление»  
Протокол от «21» мая 2021 г. № 5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»**

*(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**«ДКвПС»**

*краткое наименование дисциплины (модуля)*

по направлению подготовки

**38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**Магистерская программа «Стратегическое управление и качество жизни»**

**магистр**

*квалификация выпускника*

**очная, заочная**

*форма(ы) обучения*

Год набора - 2021

Санкт-Петербург, 2021 г

**Авторы–составители:**

Доктор социологических наук, доцент, и.о.  
заведующего кафедрой организационного  
проектирования систем управления  
Литвинцева Е.А.

Кандидат социологических наук, доцент, доцент  
кафедры организационного проектирования систем  
управления  
Рыбакова И.Н.

Кандидат социологических наук, доцент, доцент  
кафедры организационного проектирования систем  
управления  
Скипетрова Т.В.

Кандидат социологических наук, доцент кафедры  
организационного проектирования систем управления  
Широкова О.В.

**Заведующий кафедрой:**

И.о. заведующего кафедрой организационного  
проектирования систем управления, доцент, доктор  
социологических наук, доцент  
Литвинцева Е.А.

**Директор образовательной программы:**

Доктор экономических наук, доцент,  
профессор кафедры журналистики и медиакоммуникаций  
факультета социальных технологий  
Бубенок Е. А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	7
3. Содержание и структура дисциплины	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	37
6.1. Основная литература	37
6.2. Дополнительная литература	38
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	40
6.4. Нормативные правовые документы	45
6.5. Интернет-ресурсы	46
6.6. Иные источники	46
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	47

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

1.1. Дисциплина Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
ОПК-1	Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	ОПК-1.1	Организует и осуществляет профессиональную деятельность с учетом норм служебной этики
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти;	ОПК-4.2	Использует современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации
		ОПК-8.2	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» у выпускника должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Организация и проведение подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства В/06.7</p> <p>Подготовка и проведение публичных процедур и информационная поддержка проекта государственно-частного партнерства</p>	УК-4.2	<p>Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи</p>	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать терминологию на русском и иностранном языке в области профессиональной деятельности, специфику коммуникаций в деловой сфере;</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;</li> <li>- составлять документацию на русском и иностранном языке;</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основной терминологией в сфере государственного и муниципального управления на русском и иностранном языке,</li> <li>- навыками составления документации на русском и иностранном языке,</li> </ul>
<p>Управление и контроль подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства С/02.7</p> <p>Координация участников проекта государственно-частного партнерства</p>	ОПК-1.1	<p>Организует и осуществляет профессиональную деятельность с учетом норм служебной этики</p>	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные виды и формы деловых коммуникаций;</li> <li>- особенности различных видов делового общения;</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении;</li> <li>- разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций;</li> <li>- основными правилами деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языке в профессиональной сфере.</li> </ul>
	ОПК-4.2	<p>Использует современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональ</p>	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые и этические основы деловых коммуникаций, специфику коммуникаций в деловой сфере;</li> <li>- основные виды и формы деловых коммуникаций;</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p>

		ной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языке в профессиональной сфере;</li> <li>- применять основную терминологию в сфере государственного и муниципального управления на русском и иностранном языке;</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами установления, поддержания деловых контактов; - подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;</li> </ul>
	ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения и методики оценки публичного выступления в рамках устной PR-коммуникации и письменных форм PR-текстов.</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать структуру деловой беседы, презентаций, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументации позиции в различных форматах, в том числе, в форме публичного выступления, аналитического отчета, публикации в СМИ, неформальной беседы</li> </ul>
	ОПК-8.2	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные законы и правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, виды деловых писем и документов, фиксирующих социально-правовые отношения;</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять выбор языковых средств и композиционных форм для конструирования публичного выступления и PR-текстов в соответствии с задачами государственных органов власти.</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения деловой встречи и осуществления переписки на русском и иностранном языке.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 81 астрономический час.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

### Объем дисциплины и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)	Трудоемкость (в астрон. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	108	81
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	16	12
Лекции	8	6
Практические занятия	8	6
Лабораторные занятия		
<b>Самостоятельная работа</b>	92	69
<b>Контроль</b>		
Формы текущего контроля	Опрос, доклад, тестирование, практико-ориентированное задание, эссе*	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет	

### Объем дисциплины и виды учебной работы для заочной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)	Трудоемкость (в астрон. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	108	81
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	6	4,5
Лекции	6	4,5
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
<b>Самостоятельная работа</b>	98	73,5
<b>Контроль</b>	4	3
Формы текущего контроля	Опрос, доклад, практико-ориентированное задание, эссе*	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет	

\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»** относится к базовому блоку дисциплин учебного плана по направлению подготовки магистров 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль «Стратегическое

управление и качество жизни» и изучается студентами в 1 семестре (очная форма обучения), в 1 и 2 семестре (заочная форма обучения).

**Дисциплина реализуется после изучения:**

Б1.О.01 Экономика общественного сектора

Б1.О.02 Теория и механизмы современного государственного управления

Б1.О.03 Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления

Б1.О.04 Правовое обеспечение государственного и муниципального управления

Б1.О.05 Муниципальное управление и местное самоуправление

Б1.О.06 Управление в социальной сфере

Б1.О.07 Кадровая политика и кадровый аудит

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.raopera.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	10	2		2		6	О, Д
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	10	2		2		6	О, Д
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	10	2				8	О, Т
Тема 4	Культура письменной деловой речи	10					10	О, Д
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	12					12	О, Э
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	10	2				8	О, Д
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	10					10	О, Д
Тема 8	Переговоры как способ	12			2		10	О, Поз

	деловых коммуникаций							
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	13			2		11	О, Поз
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	11					11	О, Э
	<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>108</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>92</b>	
	<b>ВСЕГО в астрон. часах</b>	<b>81</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>69</b>	
<b>Заочная форма обучения</b>								
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	10	2				8	О, Д
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	12	2				10	О, Д
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	12	2				10	О, Д
Тема 4	Культура письменной деловой речи	10					10	О, Д
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	10					10	О, Э
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	10					10	О, Д
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	10					10	О, Д
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	10					10	О, Поз
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	10					10	О, Поз
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	10					10	О, Э
	<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>108</b>	<b>6</b>				<b>98</b>	
	<b>ВСЕГО в астрон. часах</b>	<b>81</b>	<b>4,5</b>				<b>73,5</b>	

Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), тестирование (Т), выполнение практико-ориентированных заданий (Поз), эссе (Э).

## Содержание дисциплины

### **Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина**

Теория коммуникации: краткий экскурс в историю (античный, средневековый и новоевропейский периоды). Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации. Социокультурные основы деловых коммуникаций. Деловые коммуникации как практически-прикладная наука и учебная дисциплина: ее предмет, методы, задачи. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации: Л.С. Выготский, Л. Витгенштейн, Р. Лангакер, Б.М. Величковский, Ч. Филлмор, П. Бергер, Т. Лукман, Ю. Хабермас, М. Кастельс. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент». Стратегическое и тактическое управление коммуникациями. Коммуникационная политика. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация. Типологические модели коммуникационного менеджмента: концепция пропаганды, теории «паблик рилейшнз» (Айви Ли, Э. Бернайс, С. Блэк, Дж. Грунинг). Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

### **Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы**

Коммуникация как социальный процесс. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Символический характер коммуникации. Функции коммуникации. Каналы коммуникации. Виды коммуникации: информативная, аффективно-оценочная, рекреативная, убеждающая, ритуальная. Формы деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация. Модели коммуникации: линейные модели (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер), циклические модели (У. Шрамм, М. Дефлер), нелинейные модели (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин), сетевые модели (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская). Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. Этические особенности коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

### **Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении**

Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Типы речи. Формы существования языка. Стили литературного языка. Научный язык. Официальный деловой язык. Художественный и публицистический стили. Нелитературные формы языка: жаргон и сленг. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Эффективное ведение диалога с деловым партнером. Эмпатия и умение слушать. Нерефлексивное и рефлексивное слушание; активное и пассивное слушание. Публичная речь в деловых коммуникациях. Ораторское искусство. Этапы подготовки публичного выступления. Способы достижения эффективности аргументации. Деловая беседа: возможности и ограничения. Совещание: виды и сценарии проведения. Особенности участия в пресс-конференции. Презентация: цели, этапы подготовка.

### **Тема 4. Культура письменной деловой речи**

Основные виды документов, используемых участниками деловых коммуникаций. Основы деловой речи и язык служебных документов. Служебный документ: нормативные требования и реальность. Организационно-правовая, распорядительная и справочная документация. Административный речевой этикет. Орфографические и пунктуационные

нормы современного литературного языка в контексте деловых коммуникаций. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации. Приемы составления писем и ведение деловой переписки. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Культура письменной деловой речи государственного служащего. Этика делового общения в электронной переписке.

### **Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций**

Личность как субъект общения. Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Акцентуации характера. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации. Выработка личного «коммуникативного стиля». Коммуникативная компетентность и показатели ее оценивания. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

### **Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации**

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Теория транзактного анализа Э. Берна. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

### **Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации**

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

### **Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций**

Общая характеристика ведения деловых переговоров. Вертикальные и горизонтальные связи партнеров по деловым переговорам. Структура деловых переговоров. Основные блоки модели

управления переговорным процессом. Особенности подготовки к переговорам. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров. Основные проблемы ведения деловых переговоров. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров. Логика и аргументация в деловой коммуникации. Культура ведения полемики. Восприятие и понимание партнера по переговорам. Манипуляции и защита от них. Рекомендации эффективного ведения деловых переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Подготовка и организация деловых переговоров органами власти исходя из требований международного протокола. Основные характеристики национальных стилей ведения переговоров. Протокольная структура переговоров с зарубежными партнерами в органах государственной и муниципальной службы. Значение переговоров как способа в разрешении коммуникационных конфликтов.

#### **Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке**

Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения. Основные формы устного общения с иностранными партнерами. Употребление стандартных оборотов и устойчивых словосочетаний при устном деловом общении на иностранном языке. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Особенности письменного делового общения на иностранном языке. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнерами. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка. Основные аспекты делового письма на иностранном языке, языковые клише и устойчивые выражения и словосочетания. Составление резюме и прохождение собеседования (интервью) на иностранном языке. Подготовка и защита деловых презентации на иностранном языке. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.

#### **Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху**

Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Проведение переговоров встреч, конференций, форумов в формате конференц-коллов, аудио- и видеосовещаний и др. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» и ее подпрограмм. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

	<i>Наименование темы</i>	<i>Формы контроля</i>
	<i>очная форма обучения</i>	
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	О, Д
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	О, Д
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	О, Т
Тема 4	Культура письменной деловой речи	О, Д
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	О, Э
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	О, Д
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	О, Д
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	О, Поз
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	О, Поз
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	О, Э
	<i>заочная форма обучения</i>	
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	О, Д
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	О, Д
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	О, Д
Тема 4	Культура письменной деловой речи	О, Д
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	О, Э
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	О, Д
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	ОД
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	О, Поз
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	О, Поз
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	О, Э

#### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)**

Зачет проводится в форме устного ответа на теоретический вопрос и решения задачи (кейса)-защита аналитической записки.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

##### **Типовые вопросы к устному опросу**

**Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):**

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
3. Социокультурные основы деловых коммуникаций.
4. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент».
5. Стратегическое и тактическое управление коммуникациями.
6. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация.
7. Коммуникации: понятие и сущность.
8. Функции коммуникации.
9. Каналы и виды коммуникации.
10. Символический характер коммуникации
11. Вербальная и невербальная коммуникация.
12. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
13. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
14. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
15. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
16. Культура речи делового человека.
17. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
18. Компоненты выступления, стимулирующие внимание слушателей.
19. Основные требования логики устного выступления.
20. Основные характеристики убедительной речи.
21. Средства манипуляции в деловом общении.
22. Умение слушать как фактор эффективного ведения диалога с деловым партнером. Методы эффективного слушания.
23. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
24. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
25. Деловая беседа: возможности и ограничения.
26. Совещание: виды и сценарии проведения.
27. Пресс-конференция: особенности организации и участия.
28. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
29. Виды и формы делового письма.
30. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
31. Русский язык и культура речи в деловой документации.
32. Эффективное построение делового письма.
33. Трудные случаи лексической и грамматической стилистики.
34. Культура письменной деловой речи государственного служащего.

35. Этика деловой электронной переписки.
36. Личность как субъект деловых коммуникаций
37. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
38. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
39. Должностные роли и статусы, и их влияние на процесс коммуникации.
40. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
41. Показатели ее оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
42. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
43. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
44. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.
45. Управленческие коммуникации в организации.
46. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
47. Принципы организации деловых коммуникаций.
48. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
49. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
50. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
51. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
52. Внешняя среда как источник возможностей и угроз для организации.
53. Анализ основных стейкхолдеров: целевые аудитории, общественность, конкуренты, партнеры, правительственные организации.
54. Формы коммуникаций организации с внешней средой
55. Общественность как объект коммуникационного воздействия.
56. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
57. Коммуникации организации с властными структурами.
58. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.
59. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
60. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
61. Основные блоки модели управления переговорным процессом.
62. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров.
63. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров.
64. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
65. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
66. Коммуникационные конфликты
67. Переговоры и управление коммуникационными конфликтами
68. Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
69. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения.
70. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
71. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
72. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами.
73. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка.
74. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
75. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.

76. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
77. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
78. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
79. Цифровой этикет: понятие и составляющие.
80. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
81. Коммуникация в информационном обществе.
82. Коммуникативный процесс и его структура.
83. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации
84. Модели общения и их предназначение.
85. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
86. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
87. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
88. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам
89. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?
90. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
91. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
92. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
93. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?
94. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
95. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
96. Что такое метод бумеранга и как он используется?
97. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
98. Какие виды возражений существуют?
99. Что такое «манипуляции в общении»?
100. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
101. Как противостоять манипуляциям в общении?
102. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
103. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?
104. Раскройте понятие «имидж».
105. Назовите разновидности имиджа.
106. Дайте определения имиджологии, имиджирования, имиджмейкера.
107. Охарактеризуйте значение имиджа.
108. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.
109. Какая форма общения как взаимодействия наиболее продуктивна – ориентация на контроль или ориентация на понимание?
110. Какой этап в общении принципиально важен и почему?
111. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?
112. Можно ли что-либо добавить в кодекс делового человека, сформулированный в начале 20 в.? Обоснуйте ответ.

### **Типовые темы для докладов**

**(Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты)**

**Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование**

1. Модели общения и их предназначение.
2. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации.
3. Основные отечественные и зарубежные подходы к изучению коммуникации.
4. Основные типологические модели коммуникационного менеджмента.

5. Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.
6. Линейные модели коммуникации: (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер).
7. Циклические модели коммуникации (У. Шрамм, М. Дефлер).
8. Нелинейные модели коммуникации (Т. Ньюком, Б. Уэстли-М. Маклин).
9. Сетевые модели коммуникации (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская).
10. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.
11. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: этические особенности.
12. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
13. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
14. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
15. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам.
16. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к деловому совещанию.
17. Принцип классификации традиционных стилей общения Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
18. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
19. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
20. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
21. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
22. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
23. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.
24. Формы существования языка.
25. Стили литературного языка.
26. Нелитературные формы языка.
27. Эмпатия и умение слушать.
28. Ораторское искусство.
29. Способы достижения эффективности аргументации
30. Стилль служебных документов: нормативные требования и реальность.
31. Административный речевой этикет.
32. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации.
33. Интернациональные требования к письменному деловому общению.
34. Культура делового общения государственного служащего.
35. Этика делового общения в электронной переписке.
36. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
37. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
38. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
39. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
40. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
41. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
42. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
43. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
44. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
45. Управленческие коммуникации: особенности и виды.
46. Принципы делегирования полномочий.
47. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда.
48. Формальные и неформальные связи в организации.

49. Теория транзактного анализа Э. Берна.
50. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
51. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
52. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
53. Основные элементы внешнего окружения организации: анализ стейкхолдеров.
54. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события.
55. Government Relations: понятие, инструменты, роль в управлении современной организацией
56. Формирование образа организации в глазах общественности: инструменты.
57. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.
58. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
59. наковые системы
60. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
61. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
62. Коммуникации в организациях.
63. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
64. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
65. Основные гипотезы происхождения языка.
66. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
67. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
68. Объект и предмет теории коммуникации.
69. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
70. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
71. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
72. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
73. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
74. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
75. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
76. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
77. Основные составляющие коммуникативного процесса.
78. Условия и особенности развития деловой культуры в России
79. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
80. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
81. Психологические аспекты делового общения.
82. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
83. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
84. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
85. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
86. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
87. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).

88. Виды и особенности деловых приемов и презентаций, и деловой этикет.
89. Деловое общение, презентации и реклама.
90. Деловая коммуникация (на примере...).
91. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
92. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
93. Эффективная презентация и деловой протокол.
94. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере...).
95. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере...).
96. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
97. Логические и психологические приемы полемики.
98. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
99. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
100. Управление деловыми конфликтами
101. Факторы успеха в проведении делового совещания.
102. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
103. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии. Культура речи и деловое общение. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
104. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.

### **Типовые задания для тестирования**

1. Что не входит в подготовку к переговорам?
  - 1) выявление области взаимных интересов;
  - 2) установление рабочих отношений с партнером;
  - 3) установление нерабочих отношений с партнером;
  - 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
  - 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.
  
2. Какое правило не относится к правилам убеждения?
  - 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
  - 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
  - 3) обращайте внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
  - 4) обращайте внимание на эмоциональность убеждения;
  - 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.
  
2. Что нам мешает слушать собеседника?
  - 1) внимание;
  - 2) дружелюбие;
  - 3) критичность,
  - 4) активность;
  - 5) заинтересованность.
  
3. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:
  - 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
  - 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
  - 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
  - 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
  - 5) придерживаться единых международных норм и правил.

4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера;
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения;
- 4) владеть невербальными методами;
- 5) пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами.

5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) слов;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) звуковых средств;
- 5) всего вышеперечисленного в равной степени.

6. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию?

- 1) обе руки на бедрах;
- 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку;
- 3) голова чуть приподнята;
- 4) своеобразное копирование жестов партнера;
- 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.

7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за журнальным столиком;
- 4) за "П" - образным столом;
- 5) этот психологический аспект не учитывается.

## **Типовые практико-ориентированные задания**

### **Задание 1.**

Вам предстоит выступить на собрании (совещании) с предложением по какому-либо рабочему вопросу (значимой для вас общественной позиции). Подготовьте тезисы выступления. Запишите себя на видеокамеру. Проанализируйте и запишите ошибки.

### **Задание 2.**

Проанализируйте один из проведенных вами деловых разговоров (бесед) по предложенной схеме.

1. Цель разговора.
2. Какой конкретный результат встречи?
3. Мог ли результат быть лучшим для дела?
4. Все ли аргументы были использованы?
5. Все ли выяснили у партнера?
6. Какая была атмосфера разговора?
7. Удовлетворен ли партнер встречей с Вами?
8. Есть ли необходимость повторной встречи?

Составьте план следующего делового разговора с учетом выявленных ошибок.

### **Задание 3.**

Подготовьте не менее пяти из перечисленных ниже видов деловых писем на ваш выбор:

1. Письмо-запрос.
2. Письмо-ответ.
3. Письмо-просьба.
4. Письмо-отказ.
5. Информационное письмо.
6. Письмо-благодарность.
7. Сопроводительное письмо.
8. Письмо-напоминание.
9. Письмо-сообщение.
10. Письмо-приглашение.

#### **Задание 4.**

Подготовить и защитить рекламно-информационную презентацию на иностранном языке своей компании/своём продукте.

#### **Задание 5.**

Составить своё резюме на иностранном языке.

Результаты обсуждаются в группе.

#### **Задание 6.**

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

1 группа проводит встречу представителей муниципалитета с жителями района по проблеме «Реновация в Москве».

2 группа наблюдает за встречами представителей муниципалитета с жителями района по проблеме «Реновация в Москве», затем проводит анализ поз и жестов, во время встречи, а также анализирует речевую коммуникацию, участвующих представителей органов муниципальной власти.

Результаты проведенного анализа обсуждаются совместно обеими группой.

#### **Задание 7.**

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

1 группа проводит совещание представителей муниципалитетов города Москвы по проблеме «Утилизация твердых бытовых отходов (ТБО) в городе Москва».

2 группа наблюдает за встречами представителей муниципалитетов города Москвы по проблеме «Утилизация твердых бытовых отходов (ТБО) в городе Москва», затем проводит анализ поз и жестов людей во время встречи, а также анализирует речевую коммуникацию, участвующих представителей органов муниципальной власти.

Результаты проведенного анализа обсуждаются совместно обеими группой.

#### **Задание 8.**

Студенты разбиваются на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом студенты меняются ролями.

#### **Задание 9.**

Студенты разбиваются на пары: один из студентов представитель отдела Социальной защиты населения района Текстильщики, другой житель этого же района г. Москвы в возрасте от 55 до 65 лет. Задача социального работника корректно провести телефонные переговоры по проблеме включения жителя в программу «Московское долголетие».

### **Задание 10.**

Студенты разбиваются на пары. В паре один – «начальник отдела», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника отдела», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник отдела» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

### **Задание 11.**

Занятие проходит в форме дебатов на иностранном языке. Студенты разбиваются на две группы творческие группы. Одна из групп – сторонники выдвигаемой позиции, вторая – противники.

Группы готовят выступление (2 мин) на английском языке в защиту или в осуждение выдвигаемой позиции. Докладчики могут задавать друг другу вопросы и отвечать на вопросы других студентов.

Примеры тем для выступлений на иностранном языке:

- Цензура и основные свободы
- Использование военной силы для установления мира
- Экономический рост или экология
- Ядерное разоружение
- Возможно или невозможно противостоять коррупции.

В конце занятия студенты оценивают победителей в каждой паре

### **Задание 12. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления».**

#### **1. Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:**

- 1.1 Экономического положения
- 1.2. Социального статуса
- 1.3. Отношения к власти
- 1.4. Предпринимательского проактивного поведения

#### **2. «Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения»**

- 2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
- 2.3. Какие результаты получают игроки
- 2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении

#### **3. «Конструктивный и деструктивный конфликты»**

- 3.1 Основные отличия видов конфликтов
- 3.2 Цикличность конфликтов
- 3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
- 3.4 Примеры конструктивных конфликтов

#### **4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»**

- 4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»
- 4.2 Сферы применения
- 4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности
- 4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

#### **Типовые темы для подготовки эссе:**

1. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
2. Примеры проявления различных психотипов личности в процессе коммуникации

3. Профессиональная коммуникативная компетентность государственного служащего
4. Коммуникативная компетентность и показатели ее оценивания.
5. Факторы влияющие на формирование личного «коммуникативного стиля».
6. Влияния темперамента и характера деловых партнеров на эффективность коммуникации.
7. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе: Web 3.0
8. Корпоративные инструменты эффективных коммуникаций в сети Интернет.
9. Поведение сотрудников в социальных сетях и его влияние на имидж компании.
10. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
11. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
12. Новые технические возможности эффективного коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
13. Цифровой этикет: основные черты
14. Способы защиты от манипуляций в деловом общении.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
ОПК-1	Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	ОПК-1.1	Организует и осуществляет профессиональную деятельность с учетом норм служебной этики
ОПК-4	Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти;	ОПК-4.2	Использует современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)
ОПК-8	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с	ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации

	гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-8.2	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами
--	---	---------	--

Код этапа освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2	Способность использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	Свободно владеет терминологией в сфере государственного и муниципального управления на русском и иностранном языке Подбирает необходимые методы и средства для осуществления делового общения.
ОПК-1.1	Умение организовать и осуществлять профессиональную деятельность с учетом норм служебной этики	Оценивает влияние выбранной психологической позиции Владеет культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций.
ОПК-4.2	Умение использовать современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	Владеет приемами установления, поддержания деловых контактов; - подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей
ОПК-8.1	Владение техниками деловых переговоров, знание принципов и технологий взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации	Аргументирует позиции в различных форматах, в том числе, в форме публичного выступления, аналитического отчета, публикации в СМИ, неформальной беседы
ОПК-8.2	Способность осуществлять межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами	Осуществляет выбор языковых средств и композиционных форм для конструирования публичного выступления и PR-текстов.

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

##### Типовые вопросы к зачету

**Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):**

1. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.
3. Понятие коммуникации. Коммуникация как социальный процесс.
4. Структура деловой коммуникации. Функции и каналы коммуникации.
5. Виды, формы и уровни деловых коммуникаций.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Модели коммуникации: линейные, циклические, нелинейные, сетевые
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.
10. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.
11. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
12. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
13. Формы деловых коммуникаций.
14. Основы деловой речи и язык служебных документов.
15. Виды и формы делового письма. Правила оформления
16. Личность как субъект общения. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
17. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
18. Выработка личного «коммуникативного стиля».
19. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие.
20. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Имидж государственного служащего.
21. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой.
22. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
23. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.
24. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
25. Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды и формы внутренних коммуникаций.
26. Влияние стиля руководства и организационной культуры на внутриорганизационные коммуникации.
27. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
28. Общая характеристика ведения деловых переговоров: стратегия и тактика.
29. Коммуникационные конфликты. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.
30. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
31. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях и расхождение этикетных норм.
32. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
33. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.
34. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
35. Цифровой этикет: понятие и составляющие.
36. Основные модели и стили делового общения.
37. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.

38. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
  39. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
  40. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
  41. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
  42. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
  43. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
  44. Слушание. Виды и специфика.
  45. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
  46. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования.
- Соотнесение.
47. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
  48. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
  49. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
  50. Корпоративная культура.
  51. Теория и практика переговорного процесса.
  52. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
  53. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
  54. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
  55. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
  56. Этика как наука и явление духовной культуры.
  57. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
  58. Средства профессионального общения.
  59. Вербальные средства профессионального общения.
  60. Невербальные средства профессионального общения.
  61. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
  62. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
  63. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
  64. Взаимопонимание в профессиональном общении
  65. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
  66. Compliment. Функции. Правила применения

### **Типовой образец ситуационной задачи (кейса)**

**Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме**

1. Составьте план делового ужина.
2. Составьте план делового письма.
3. Проанализируйте предложенную конфликтную ситуацию, возникшую в деловом общении, и предложите пути разрешения конфликта.

### **Материалы для защиты аналитической записки (информационного сообщения).**

Аналитическая записка (информационное сообщение) представляется в форме устного сообщения, содержащего обобщенный материал по соответствующей теме, а именно:

- 1) общая характеристика коммуникаций в организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности: виды, формы, каналы, уровни и модели коммуникаций (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципальной власти);

2) особенности коммуникативной компетентности сотрудников организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципальной власти);

3) основные коммуникативные проблемы в организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности включая анализ коммуникативных шумов и барьеров коммуникации (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципальной власти).

При этом требуются выявление существующих проблем (противоречий) и предложение вариантов их решений, формулирование обоснованных выводов.

### Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

При проведении экзамена в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении экзамена в форме тестирования применяются следующие типовые оценочные средства:

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
<b>Зачет</b>	Процент правильных ответов на вопросы теста.  В тесте содержится от 20 до 30 заданий.	91-100% – 5 баллов (отлично) 76 - 90% – 4 балла (хорошо) 61-75% – 3 балла (удовлетворительно) 60% и менее – 2 балла (неудовлетворительно)

### Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Оценочные средства (формы промежуточной аттестации)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
<b>Зачет</b>	В билете содержится один вопрос и	<b>ОТЛИЧНО (5 баллов)</b>  Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и

	<p>ситуационная задача (кейс).</p>	<p>анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.</p> <p>Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p><b>ХОРОШО (4 балла)</b></p> <p>Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p><b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)</b></p> <p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.</p> <p>Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями</p> <p><b>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)</b></p> <p>Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на</p>
--	------------------------------------	--

		вопросы или затрудняется с ответом. Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.
--	--	---

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/ «не зачтено»:

5-3 балла	«зачтено»
2 балла	«не зачтено»

#### 4.4. Методические материалы

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится до 15 минут на подготовку к ответу по вопросам выбранного билета. Для ответов на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого магистранту объявляется итоговая оценка. Проведение зачета осуществляется в устной форме. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

#### При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками

- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один, либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Методические указания по подготовке к опросу.**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

### **Методические рекомендации по написанию доклада.**

Доклад является авторской научно-теоретической и/или научно-практической работой обучающегося, призванной закрепить полученные в ходе аудиторных и/или самостоятельных занятий знания, умения, навыки, компетенции, а равно призванной продемонстрировать и выявить степень освоения обучающимся знаний, навыков, умений и компетенций, полученных обучающимся в процессе изучения дисциплины, степень овладения обучающимися теоретико-методологическими основами дисциплины и ее терминологией, степень умения излагать собственное концептуальное видение проблемы, степень умения резюмирования предварительно полученных выводов.

Текст доклада должен быть написан в строгом научном стиле и оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к такого рода работам. Объем доклада – от 10-12 страниц. Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырем сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

Рекомендуемый алгоритм выполнения задания (подготовки доклада):

1. Выбор и четкое формулирование темы, если таковая не была обучающемуся задана. Осмысление темы, оценка степени ее исследованности. Определение своего исследовательского сегмента выбранной темы. Формулирование предмета и объекта исследования.

2. Краткое обоснование научно-теоретической и научно-практической актуальности избранной темы (конкретного ее сегмента или направления).

3. Формулирование цели исследования (доклада), а также вытекающих из нее исследовательских задач.

4. Подбор источниковой основы.

5. Формулирование примерного плана работы – последовательности примерных тематических разделов работы.

6. Критический анализ и обобщение подобранных материалов, фактов, сведений, их авторские осмысление и интерпретация. Исследование литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме работы, анализ основных концепций отечественных и зарубежных авторов по теме работы.

7. Последовательное изложение материала соответственно спроектированным примерным тематическим разделам работы. Формулирование собственных суждений и оценок. Формирование логически обоснованной и стройной структуры, обеспечение четкой логики развития излагаемого материала. Обеспечение стилевой однородности всей работы.

8. Формулирование заключения работы – основных результирующих авторских выводов, описаний достижений и результатов, авторский предложений и рекомендаций.

9. Оценка и подтверждение достоверности и адекватности полученных результатов.

10. Библиография (не менее 10-20 библиографических записей источников, включая нормативно-правовые акты). (Каждый не авторский фрагмент текста – от фразы до абзаца – должен быть снабжен ссылкой на первоисточник).

### **Методические рекомендации по написанию эссе.**

Эссе является авторской самостоятельной творческой работой обучающегося, призванной продемонстрировать и выявить степень освоения обучающимся знаний, навыков, умений и компетенций, полученных обучающимся, степень умения излагать собственное концептуальное видение проблемы. Жанр эссе предполагает написание текста и устное выступление с ним на семинарском занятии. Если выступить на семинаре не удалось, эссе должно быть сдано в письменном виде преподавателю.

Рекомендуемый объем эссе – 5-7 страниц текста формат А4. Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырем сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

В эссе обязательно должны быть использованы источники, с указанием их в разделе «Литература (помимо базовых учебников и комментариев к Федеральному закону № 131-ФЗ)» к соответствующей теме. Библиография должна составлять не менее 8-10 библиографических записей источников, включая нормативно-правовые акты. Каждый не авторский фрагмент текста – от фразы до абзаца – должен быть снабжен ссылкой на первоисточник.

Целью письменной подготовки эссе является оценка уровня овладения студентом теоретико-методологическими основами дисциплины, выявление степени умения излагать концептуальное видение проблемы по теме исследования. Задачи, которые ставятся непосредственно перед студентом при подготовке письменной работы, включают:

–изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме исследования;

–самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигающихся отечественными и зарубежными специалистами;

–уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования;

–резюмирование предварительно полученных выводов и выработка рекомендаций по совершенствованию законодательства.

При написании эссе рекомендуется использовать следующую структуру:

1) введение: определение основного вопроса эссе, актуальность.

2) основная часть: развитие авторской аргументации и анализа исследуемой проблемы, а также обоснование выводов, на основе имеющихся данных, положений теории и практики

3) заключение: обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

Текст эссе представляется преподавателю и является основой для дальнейшего обсуждения.

### **Методические рекомендации по выполнению практико-ориентированных заданий.**

Выполнение практико-ориентированных заданий групповую или индивидуальную работу по разработке алгоритма (сценария, плана, программы) практических действий, по различным практическим аспектам профессиональной деятельности.

Правильное выполнение заданий предполагает хорошее усвоение обучающимся учебного материала по теме выполняемой работы. Прежде всего, необходимо внимательно прочитать содержание практического задания, уяснить его содержание, определить последовательность постановки вопросов, которые необходимо решить для достижения конечного результата, затем наметить возможные варианты решения.

Работа по выполнению группового практико-ориентированного задания предполагает активное участие каждого, определение зоны (сферы) работ в рамках группового проекта, постоянную взаимосвязь с другими участниками группы в целях достижения согласия и выполнения работы.

Практические занятия по выполнению группового практико-ориентированного задания могут проводиться с использованием активных и интерактивных образовательных технологий: защита презентаций в малых группах, дебаты и т.д.

Работа обучающихся в разработке группового выступления предполагает активное участие каждого, выполнение им переданных группой работ, направленных на достижение поставленной преподавателем цели. Работа обучающихся в подготовке выступления по результатам выполнения практико-ориентированного задания предполагает:

- определение обучающимся структуры выступления по заданной теме;
- разработку содержания фрагментов выступления;
- отработку текстовых конструкций, придающих образность адресность и убедительность выступления;
- постоянную взаимосвязь с другими участниками группы (в случае группового задания) в целях достижения согласия и выполнения работы.

Преподаватель вправе задавать отвечающим дополнительные вопросы, вытекающие из условия задачи, либо относящиеся к рассматриваемой учебной теме.

Выполнение индивидуального практико-ориентированного задания направлено на самостоятельную работу студента. Проработка контрольных вопросов, как и само решение задачи, осуществляется студентом самостоятельно. В данном случае выполненное задание представляется преподавателю в текстовом формате (либо в форме видеозаписи, если это предусмотрено условиями задания) и является основой для дальнейшего обсуждения.

По отдельным темам может быть предусмотрено выполнение индивидуальных и групповых заданий на иностранном языке.

### **Методические рекомендации по подготовке аналитической записки (информационного сообщения).**

Рекомендуемая структура аналитической записки: аннотация, содержание, введение, основная часть, заключение, приложения (при необходимости).

В ходе ее подготовки аналитической записки необходимо использовать рекомендуемую преподавателем научную и учебно-методическую литературу, а также интернет-источники, документы и материалы, размещенные в справочных правовых системах. Допускается подготовка презентации, содержащей основную информацию.

Общий объем аналитической записки не должен превышать 5 страниц. Все аналитические выкладки и обоснования выносятся в приложения. Текст аналитической записки выполняется на белой стандартной бумаге формата А4 (210 x 297 мм). Работа печатается через 1,5 интервала компьютерного текста при размере шрифта 14 Times New Roman. При написании текста поля должны оставаться по всем четырем сторонам листа. Размер левого поля – 30 мм, правого – 15 мм, верхнего и нижнего – 20 мм. Красная строка – 1,25 мм.

Приложения приводятся в виде текста, формы первичных и сводных документов, расчетов, таблиц, диаграмм и т.д. Приложения оформляются как продолжение аналитической записки на ее последних страницах. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь тематический заголовок. На каждом из них в правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и проставляется порядковый номер без написания «№». Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки на приложения по тексту отчета. Нумеруются приложения в той последовательности, в которой их данные используются в работе. Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения. В приложения выносятся все расчеты, формулы, диаграммы, графики и другие форматы научного обоснования выводов.

Формулы располагаются отдельными строками в центре листа или внутри текстовых строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, располагают на отдельных строках.

Нумеровать следует наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначаются арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Пояснение символов, числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа и коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц. Таблицы должны иметь названия и порядковую нумерацию. Нумерация таблиц должна быть сквозной для всего текста магистерской диссертации. Слово «Таблица» располагается в правой стороне страницы. Заголовок (название таблицы) помещается под словом «Таблица» посередине листа. Порядковый номер таблицы проставляется арабскими цифрами.

В каждой таблице следует указать единицы измерения показателей и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых табличных данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Если таблица продолжается на следующей странице, заголовок таблицы не повторяют, а печатается «Продолжение таблицы» с указанием ее номера и повторяют нумерацию граф «шапки» таблицы.

Все иллюстрации (фотографии, схемы, диаграммы) обозначаются словом «Рисунок». Рисунки нумеруются последовательно в пределах всей работы арабскими цифрами. Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте работы. Рисунки следует помещать в работе так, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы или с поворотом работы по часовой стрелке. Не рекомендуется помещать в работу рисунки, размер которых

превышает стандартный формат листа. Каждый рисунок должен иметь подстрочный текст и поясняющие данные. Название дается под рисунком одной строкой с номером.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://idp.nwira.ru:2180/bcode/412860> (дата обращения: 24.04.2019).

2. Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учеб. пособие для академ. бакалавриата [по эконом. направлениям и специальностям] / В. А. Спивак ; С.-Петерб. гос. эконом. ун-т. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2017. - 460 с.

3. Таратухина, Юлия Валерьевна. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академ. бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева ; Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экономики. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2018. - 324 с.

4. Развитие потенциала сотрудников [Электронный ресурс] : профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : практическое руководство / Светлана Иванова [и др.]. - 5-е изд. - Электрон. дан. - М. : Альпина Паблишер, 2017. - 288 с.

5. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. –433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3044-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

### **6.2. Дополнительная литература**

1. *Кастельс М.* Власть коммуникации: учеб. пособие. – 2-е издание. доп. – М.: Издательство Высшей школы экономики, 2017. – 591 с.

2. *Колышкина Т.Б.* Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 163 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08027-8.

3. *Колышкина Т.Б.* Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 163 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-07299-0.

4. *Коноваленко М.Ю.* Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 466 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-11058-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

5. *Лавриненко В.Н.* Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под редакцией В.Н.

Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 118 с. – (Бакалавр и специалист). – ISBN 978-5-534-08210-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

6. *Музыкант В.Л.* Основы интегрированных коммуникаций: теории и современные практики. В 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 342 с.

7. *Пономарев Н.Ф.* Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики: Учеб. пособие – Флинта: Наука, 2016 – 128 с.

8. *Ратников В.П.* Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В.П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 527 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3496-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].

9. *Руденко А.М., Самыгин С.И.* Деловое общение. Культура речи. – М.: Кнорус, 2016. – 465 с.

10. *Чумиков А.Н.* Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: Учеб.пособие для студентов вузов – Издательство «Аспект Пресс», 2017. – 159 с.

11. *Чумиков А.Н., Бочаров М.П.* Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов.: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 343 с.

12. *Абельс Х.* Интеракция, идентификация, презентация: введение в интерпретативную социологию. – Спб.: Алетейя, 2000. – 272 с.

13. *Иванова Ю.А.* и др. English grammar: учебное пособие по грамматике английского языка для студентов неязыковых специальностей. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 213 с. – Электронный ресурс: <http://www.iprbookshop.ru/27158>

14. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 488 с.

15. Defining Public Administration: Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration / Editor in chief: Jay M. Shafritz. – Boulder (Colorado, USA): Westview Press, 2000. – x; 454 p.

16. *Белая Е.Н.* Теория и практика межкультурной коммуникации. – Омск: Изд-во Ом. гос. ун-та, 2008. – 208 с.

17. *Бориснев С.В.* Социология коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.

18. *Бузин В.Н., Бузина Т.С.* Медиапланирование для практиков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с.

19. *Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.* Русский язык. Культура речи. Деловое общение. – М.: КноРус, 2013. – 424 с.

20. *Гавра Д.П.* Основы теории коммуникации: учебное пособие для бакалавров и специалистов для вузов по направлению и специальности 030600(030601) "Журналистика". – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.

21. *Гарфинкель Г.* Исследования по этнометодологии / Пер. с англ. З. Замчук, Н. Макарова, Е. Трифонова. – СПб.: Питер, 2007. – 336 с.

22. *Голуб О. Ю., Тихонова С. В.* Теория коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 388 с.

23. *Дафт Р.Л.* Менеджмент. - 10-е изд. – Спб: Питер, 2015. – 656 с.

24. Деловое общение: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.

25. *Ермолина Л.В., Смирнова С.Б.* Деловые коммуникации в менеджменте Методические указания к самостоятельной работе студентов по изучению дисциплины / Самара, 2016. – С. 51.

26. *Жернакова М.Б., Румянцева И.А.* Деловые коммуникации. Теория и практика. – М.: Юрайт, 2014. – 384 с.

27. *Коноваленко М.Ю.* Теория коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016. – 415 с.

28. *Луман Н.* Реальность массмедиа. / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Практис, 2005. – 256 с.
29. *Маклюэн М.* Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. – М.: Академический проект, 2013. – 496 с.
30. *Михайлова К.Ю.* Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине «Технология международных деловых коммуникаций». – Ставрополь: Изд-во Аргус, 2016. – 60 с.
31. Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие для студентов I–II курсов всех направлений подготовки бакалавров / Под общей редакцией Л.А. Баландиной. – М.: Финансовый университет, 2017. – 150 с.
32. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.
33. *Пирс Дж, Робинсон Р.* Стратегический менеджмент. 12-е изд. – СПб: Питер, 2013. – 560 с.
34. *Почепцов Г.Г.* Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. – 656 с.
35. *Сальникова Л.С.* Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 303 с.
36. Учебник для бакалавров / Под общ. ред. Ф. И. Шаркова. Москва, 2018.
37. *Федотова Л.Н.* Социология массовой коммуникации. Теория и практика. – 5 изд. – М.: Юрайт, 2014. – 400 с.
38. *Цой Л.Н.* Практическая конфликтология. – М., 2001. – 233 с.
39. *Чернышова Л.И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с.
40. *Чумиков А.Н., Бочаров М.П.* Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 328 с.
41. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 488 с.
42. *Шарков Ф.И.* Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 272 с.
43. *Шарков Ф.И., Сперанский В.И.* Общая конфликтология.
44. *Шарков Ф.И.* Социология массовой коммуникации: учебное пособие: В 2-х ч. / Ф.И. Шарков, А.А. Родионов. Техника и технология сбора и обработки информации. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 264 с.
45. *Шатилов А.Б.* GR для эффективного бизнеса. – М.: Форум, 2011. – 142 с.
46. *Шейн Э.* Организационная культура и лидерство. – СПб.: Питер, 2013. – 352 с.
47. Эффективная международная деловая коммуникация / Efficient international business communication: учебное пособие / И.Ю. Вострикова, Т.Б. Уржумцева; – Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2016. – 63 с.
48. Gr и лоббизм: теория и технологии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В.А. Ачкасовой, И.Е. Минтусова, О. Г. Филатовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 315 с.
49. PR и деловые коммуникации в антикризисном управлении [Текст]: учебник / Ершова Н.А., Косарева Т.Н., Сурма И.В., Шангараев Р.Н.; Дипломатическая академия МИД России. – Москва: Onebook, 2019. – 190 с.
50. Lockett Andy, Wright Mike, Wild Andrew. The Institutionalization of Third Stream Activities in UK Higher Education: The Role of Discourse and Metrics // British Journal of Management. – 2015. – Vol. 26. – Issue 1. – P. 78–92. – Электронный ресурс: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=102179040&lang=ru&site=eds-live&authtype=uid>.

51. Hemsall Kay. Developing Leadership in Higher Education: Perspectives from the USA, the UK and Australi // Journal of Higher Education Policy and Management. – 2014. – V. 36. – Iss. 4. – P. 383–94. – Электронный ресурс: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=1451524&lang=ru&site=eds-live&authtype=uid>

52. Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Л. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2012. - 246 с.

53. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.

54. Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор / Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.

55. Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений [Электронный ресурс] / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - Электрон. дан. - СПб.[и др.] : Питер, 2015. - 592 с.

56. Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для акад. бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - Электрон. дан.. - М. : Юрайт, 2017. - (Серия "Бакалавр. Академический курс"). Ч. 1. - 231 с.

57. Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие / [В. А. Светлов и др. ; под ред. А. П. Исаева, В. А. Семенова] ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сев.-Зап. ин-т упр. - 2-е изд. - СПб. : СЗИУ - фил. РАНХиГС, 2015. - 495 с.

58. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с.

59. Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.

60. Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 440 с.

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№№	Наименование темы	Вопросы для самопроверки
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	Понятие общения. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	Деловая беседа: вопросы собеседников и их психологическая сущность. Виды делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловое совещание и заседания:

		<p>практика организации и проведения. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка, постановка задачи, принятие решения. Как сделать совещание эффективным и непродолжительным. Взаимопонимание как основа и цель делового общения.</p> <p>Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Уровни понимания. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации: способы и приемы. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.</p>
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	<p>Речь как средство коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средства утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS-принцип (краткости и простоты). Значения символов: паралингвистических, языка тела, контекста коммуникации. Средства невербальной коммуникации. Кинесика, такесика и проксемика. Язык жестов в деловом общении. Функции невербальных сообщений. Внешние проявления эмоциональных состояний. Основные каналы невербальной коммуникации. Мимика и взгляд, поза, жестикация, зоны и дистанции в деловом общении. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Физиологические симптомы лжи партнера. Визуальные средства в коммуникативном процессе.</p>
Тема 4	Культура письменной деловой речи	<p>Виды корреспонденции. Классификация деловых писем. Основные черты официально-деловой корреспонденции. Планирование делового письма: реквизиты, стили расположения. Структура делового письма. Текст делового письма. Предложения и абзацы. Схемы раскрытия коммуникативных намерений. Прагматические установки деловых писем. Способы выражение коммуникативных намерений: информирования; побуждения; согласия; несогласия. Средства выражения вежливости. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Способы выражение коммуникативных намерений (информирования, побуждения, согласия, несогласия) в деловых письмах. Работа с анкетами. Составление резюме, его структура и принципы построения. Составление и работа с вопросниками. Современные коммуникативные каналы деловой переписки. Основные приемы составления писем и ведение деловой переписки. Стиль деловой речи и язык служебных документов. Стилистика письменной деловой коммуникации.</p>

Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	<p>Понятие личности и ее структура.          Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Темперамент. Характер.          Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.          Выработка личного «коммуникативного стиля».          Принципы ведения деловых переговоров, принятые в цивилизованном бизнесе. Способы размещения слушателей во время деловых контактов Уровни понимания в общении. Виды барьеров: физиологические и психологические барьеры, социальные и культурные барьеры, барьеры восприятия и понимания. Специфика делового общения представителей разных типов культур. ориентации. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.          Комплименты в деловом общении.          Качества хорошего докладчика. Правила подготовки публичного выступления. Структура выступления. Приемы донесения информации. Приемы привлечения и удержания внимания и интереса слушателей. Убеждение слушателей. Основные приемы аргументации. Приемы усиления воздействия на аудиторию. Искусство позитивной критики. Волнение при выступлении. Вопросы слушателей. Использование наглядных пособий и технических средств.</p>
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	<p>Управленческие коммуникации в организации.          Формальная и неформальная коммуникация в организации.          Принципы организации деловых коммуникаций.          Переговоры и подготовка к ним.          Организационная культура и организационные коммуникации.</p> <p>Разговор по телефону как составная часть делового общения.          Отличие прямого визуального общения и общения по телефону. Техника ведения беседы. Основные правила общения по телефону. Речевой этикет. Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора. Учет интересов собеседника. Просьба об обратном звонке. Принятие телефонного сообщения. Инструкции автоответчика. Ведение дел по телефону. Деловое общение по телефону: просьба об обратном звонке; принятие телефонного сообщения; инструкции автоответчика; ведение дел по телефону; международные звонки.</p>
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	<p>Характеристика основных объектов внешней среды.          PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.          Маркетинг и его специфика. Маркетинговые коммуникации.          Реклама как внешняя коммуникация и ее характеристики.          Взаимоотношение организации с правящими кругами: лоббирование интересов и GR.</p>
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	<p>Стратегия и тактика деловых переговоров.          Анализ сильных и слабых сторон партнеров по деловому общению (самоанализ, известные личности).          Тактические приемы ведения переговоров.          Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средства утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст,</p>

		<p>этнокультурные особенности, коммуникативная установка в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS-принцип (краткости и простоты) в деловой. Значения символов: паралингвистических, языка тела, контекста коммуникации. Средства невербальной коммуникации. Кинесика, такесика и проксемика. Язык жестов в деловом общении. Функции невербальных сообщений. Внешние проявления эмоциональных состояний. Основные каналы невербальной коммуникации. Мимика и взгляд, поза, жестикуляция, зоны и дистанция в деловом общении. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Физиологические симптомы лжи партнера. Визуальные средства в коммуникативном процессе.</p>
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	<p>Формулы делового этикета в деловом общении приветствие Обращение Согласие Несогласие, отказ .Выражение благодарности Просьба Прощание Сравнительные анализ и особенности невербальных средств коммуникации в деловом общении грамматические особенности письменной и устной деловой коммуникации на английском языке; лексические особенности английского языка делового общения, включая речевые шаблоны и штампы; речевые нормы современного английского языка, в том числе правила делового этикета; восприятие, обобщение, анализ, создание устных и письменных текстов различных жанров, связанных с профессиональной сферой деятельности; речевые тактики в устной и письменной деловой коммуникации.</p>
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	<p>Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Информационные технологии в деловой коммуникации. Электронные коммуникации. Виды электронных коммуникаций. Поддержание электронных коммуникаций в организации (на предприятии). Презентации и требования к ним в деловой сфере. Стадии презентации. Вспомогательные аудио-визуальные средства.</p>

1. *Андреев Г.И., Барвиненко В.В., Верба В.С.* Основы научной работы и методология диссертационного исследования. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 296 с.

2. *Безручко П.* Без воды: Как писать предложения и отчеты для первых лиц. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 188 с.

3. *Бернатоян С.Г.* Воровство и обман в науке. – СПб.: Эрудит, 1998. – 384 с.

4. *Бредихин С.В., Кузнецов А.Ю., Щербакова Н.Г.* Анализ цитирования в библиометрии. – Новосибирск: ИВМиМГ СО РАН; НЭИКОН, 2013. – 344 с.

5. *Глумаков В.Н., Егорова Е.Б.* Подготовка рукописи к изданию: Словарь-справочник. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 160 с.

8. *Добреньков В.И., Осипова Н.Г.* Методология и методы научной работы. – М.: КДУ, 2009. – 276 с.
9. *Клеандров М.И.* Кандидатская диссертация юриста: выбор и разработка темы. 3-е изд., перер. и доп. – М.: Институт государства и права РАН, 2007. – 241 с.
10. *Кокорин А.А.* Анализ: теория, методология, методика (аксиоматическое эссе). Изд. 2-е, перераб. и дополн. – М.: Изд-во МГОУ, 2009. – 292 с.
11. *Кокорин А.А.* Сравнительный анализ: теория, методология, методика. Изд. 2-е, дополн. и перераб. – М.: Изд-во МГОУ, 2009. – 152 с.
12. *Колесникова Н.И.* От конспекта к диссертации: Учеб. пособие по развитию навыков письменной речи. 7-е изд., стер. – М.: Флинта, 2012. – 289 с.
14. *Кулинкович Т.О.* Основы научного цитирования: Метод. пособие. – Минск: БГУ, 2010. – 58 с.
15. *Международно-правовые и иностранные официальные источники и научная литература: поиск, оформление, цитирование: учебно-методическое пособие / Под ред. С.В. Бахина, Е.А. Яцук, И.И. Карандашова.* – СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2016. – 88 с.
16. *Новиков Ю.Н.* Подготовка и защита бакалаврской работы, магистерской диссертации, дипломного проекта: Уч. пособие. – СПб.: Лань, 2016. – 32 с.
17. *О плагиате в диссертациях на соискание учёной степени / ВАК Минобрнауки России.* 2-е изд., перераб. и дополн. – М.: МИИ, 2015. – 192 с.
18. *Понкин И.В., Гребенников В.В., Редькина А.И.* Метод абдукции как метод научного исследования // *Образование и право.* – 2017. – № 5. – С. 8–12.
19. *Понкин И.В., Редькина А.И.* Классификация как метод научного исследования, в частности в юридической науке // *Вестник Пермского Университета. Сер. «Юридические науки».* – 2017. – № 3 (37). – С. 249–259.
20. *Понкин И.В., Редькина А.И.* Синтез как метод научного исследования, в частности в юридической науке // *Копирайт.* – 2018. – № 4.
21. *Понкин И.В., Редькина А.И.* Цитирование как метод сопровождения и обеспечения научного исследования. – М.: Инфра-М, 2018.
22. *Стариченко Б.Е., Семенова И.Н., Слепухин А.В.* Проектирование диссертации магистра образования: Уч. пособие. – СПб.: Лань, 2016. – 208 с.
23. *Стрельникова А.Г.* Правила оформления диссертаций. 3-е изд., доп. и перераб. – СПб.: СпецЛит, 2014. – 91 с.
24. *Сырых В.М.* Подготовка диссертаций по юридическим наукам: Настольная книга соискателя. – М.: РАП, 2012. – 500 с.
25. *Шамба Т.М.* Юридические науки: Справочный материал по диссертационным работам за 1994–1998 гг. – М.: Профиздат, 2000. – 672 с.
26. *Шахрай С.М., Аристер Н.И., Тедеев А.А.* О плагиате в произведениях науки (диссертациях на соискание учёной степени): Научно-методич. пособие. – М.: МИИ, 2014. – 176 с.
27. *Янг Э., Куинн Л.* Как написать действенный аналитический документ в сфере государственной политики: Практическое пособие для советников по государственной политике в Центральной и Восточной Европе: Пер. с англ. Ю.Д. Полянского; науч. ред. пер. А.И. Килиевич. – Киев: К.И.С., 2003. – 124 с.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации / Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учётом поправок, внесённых Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // *Собрание законодательства Российской Федерации.* – 04.08.2014. – № 31. – Ст. 4398.

2. Федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 30.06.2014. – № 26 (Ч. I). – Ст. 3378. В ред. от 03.07.2016 – СПС «Гарант».

3. Федеральный закон РФ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004г. № 79 – ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).

4. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 16.02.2009. – № 7. – Ст. 776.

5. Федеральный закон от 13.01.1995 № 7-ФЗ (ред. от 12.03.2014) «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации»

6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

7. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 06.06.2005. – № 23. – Ст. 2199. В ред. от 05.05.2014

8. Закон РФ от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» // Ведомости СНД и ВС РСФСР. – 12.12.1991. – № 50. – Ст. 1740. В ред. от 12.03.

9. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года. (Утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-р)

10. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»

## **6.5. Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

### ***Русскоязычные ресурсы***

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

### ***Англоязычные ресурсы***

4. EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

## **6.6. Иные источники**

Президент Российской Федерации: <http://kremlin.ru>

Совет Федерации: <http://www.council.gov.ru>  
Информационный канал Совета Федерации: <http://www.akdi.ru/sf/>  
Государственная Дума: <http://www.duma.gov.ru>  
Информационный канал Государственной Думы: [http://www.akdi.ru/gd/inf\\_k.htm](http://www.akdi.ru/gd/inf_k.htm)  
Конституционный суд России: <http://ksrf.ru>  
Информационный канал Конституционного Суда России: <http://www.akdi.ru/ks>  
Верховный Суд России: <http://www.supcourt.ru>  
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:  
<https://digital.gov.ru/ru/>  
Сервер органов государственной власти РФ: <http://www.gov.ru>  
Правительство РФ: <http://www.government.gov.ru>  
Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: <http://www.ombudsman.gov.ru/>  
Генпрокуратура РФ: [www.genproc.gov.ru](http://www.genproc.gov.ru)  
ФЦП «Электронная Россия»: <http://e-rus.ru>  
ГАС «Управление»: <http://gasu.gov.ru/>  
Российская государственная библиотека: [www.rsi.ru /](http://www.rsi.ru/)  
Консультант Плюс: <http://www.consultant.ru/>  
Гарант Сервис: <http://www.garant.ru/>  
<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации  
<http://vestnik.uara.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления  
<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание  
<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям  
[www.nnir.ru /](http://www.nnir.ru/) - Российская национальная библиотека  
[www.nns.ru /](http://www.nns.ru/) -Национальная электронная библиотека  
[www.rsi.ru /](http://www.rsi.ru/) - Российская государственная библиотека  
[www.google.ru /](http://www.google.ru/) - Поисковая система  
[www.rambler.ru /](http://www.rambler.ru/) - Поисковая система  
[www.yandex.ru /](http://www.yandex.ru/) - Поисковая система  
[www.busineslearning.ru /](http://www.busineslearning.ru/) - Система дистанционного бизнес образования  
<http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс  
<http://www.garant.ru/> - Гарант

Электронные ресурсы  
Bloomberg  
EBSCO Publishing  
eLIBRARY.RU  
Emerging Markets Information Service  
Google Scholar (Google Академия)  
IMF eLibrary  
JSTOR  
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.  
OECD iLibrary  
Oxford Handbooks Online  
Polpred.com Обзор СМИ  
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;  
SCOPUS  
Web of Science  
Wiley Online Library  
World Bank Elibrary  
Архивы научных журналов NEICON  
Интернет-сервис «Антиплагиат»  
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

1. *Батурин В.К.* Общая теория управления: Уч. пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 487 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/8104.html>. – ЭБС «IPRbooks».

2. *Парахина В.Н., Панькова Л.Н., Харченко Н.П.* Основы государственного и муниципального управления: Уч. пособие. Практикум. – Ставрополь: Северо-Кавказский федер. универс., 2014. – 110 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/62974.html>. – ЭБС «IPRbooks».

3. *Шамарова Г.М.* Основы государственного и муниципального управления: Уч. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/17032.html>. – ЭБС «IPRbooks».

4. Ресурсы русского языка в практике речевых коммуникаций и делового взаимодействия в информационном обществе // Сборник научных статей студентов, магистрантов и преподавателей вуза в рамках изучения дисциплины «Мастерство делового взаимодействия». – Москва, 2017. – 314 с.

5. Актуальные вопросы семасиологии в вузе: организация самостоятельной и аудиторной учебно-познавательной деятельности студентов [Текст] : учебное пособие / Е. В. Цупикова ; М-во образования и науки РФ, ГОУ ВПО "Сибирская гос. автомобильно-дорожная акад." (СибАДИ). – Омск: СибАДИ, 2010. – 318 с.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения MicrosoftExcel, MicrosoftWord, MicrosoftPowerPoint для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов)

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Кроме вышперечисленных ресурсов, используются следующие информационные справочные системы:

Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>; <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/> и другие.

№ п/п	Наименование
----------	--------------

1.	Специализированные залы для проведения лекций и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
2.	Помещения для самостоятельной работы
3.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
4.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов
5.	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.