

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.12.2022 12:40:41
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**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
Директор СЗИУ РАНХиГС

Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Стратегическое управление и качество жизни

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»
(код и наименование РПД)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки (специальности))

очная, заочная
форма(ы) обучения

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022 г

Авторы–составители:

Кандидат психологических наук, доцент,
Доцент кафедры государственного и муниципального управления
Тулупьева Т.В.

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления

Кандидат философских наук,
Катанандов С.Л.

Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления. Протокол от 31.08.2022 № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1.Основная литература
 - 7.2.Дополнительная литература
 - 7.3.Нормативные правовые документы или иная правовая информация
 - 7.4.Интернет-ресурсы
 - 7.5.Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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 компонента компетенции	Наименование компонента 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	Способен организовывать и осуществлять 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	Способен использовать 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	Способен владеть техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации
		ОПК-8.2	Способен осуществлять 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 компонента компетенции	Результаты обучения
<p>Оптимизировать деловые процессы, осуществлять ведение документооборота и деловой переписки в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях; в том числе на иностранном языке; применять основные законы и правила деловой коммуникации;</p>	УК-4.2	<p>на уровне знаний знать терминологию на русском и иностранном языке в области профессиональной деятельности, специфику коммуникаций в деловой сфере;</p> <p>на уровне умений подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;</p> <p>на уровне навыков основной терминологией в сфере государственного и муниципального управления на русском и иностранном языке, основными правилами деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языке в профессиональной сфере,</p>
	ОПК-1.1	<p>на уровне знаний правовые и этические основы деловых коммуникаций специфику коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций;</p> <p>на уровне умений оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении</p> <p>на уровне навыков владеть культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций;</p>
	ОПК-4.2	<p>на уровне знаний о возможностях современных информационно-коммуникационных технологий;</p> <p>на уровне умений использования различных программных продуктов, проведения статистического анализа, систематизации и интерпретации данных;</p>

		<p>на уровне навыков применения различных коммуникативных приемов и способов передачи информации;</p>
	ОПК-8.1	<p>на уровне знаний основные законы и правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, виды деловых писем и документов, фиксирующих социально-правовые отношения,</p> <p>на уровне умений осуществлять выбор языковых средств и композиционных форм для конструирования публичного выступления и PR-текстов в соответствии с задачами государственных органов власти.</p> <p>на уровне навыков аргументации позиции в различных форматах, в том числе, в форме публичного выступления, аналитического отчета, публикации в СМИ, неформальной беседы</p>
	ОПК-8.2	<p>на уровне знаний основные виды и формы деловых коммуникаций; особенности различных видов делового общения;</p> <p>на уровне умений разрабатывать структуру деловой беседы, презентаций, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;</p> <p>на уровне навыков приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 81 астрономических 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)
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	16	12
Лекции	8	6
Практические занятия	8	6
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	92	69
Контроль		
Формы текущего контроля	Опрос, дискуссия, кейс, тест *	
Форма промежуточной аттестации	зачет	

Объем дисциплины и виды учебной работы для заочной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)	Трудоемкость (в астрон. часах)
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	6	4,5
Лекции	6	4,5
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	98	73,5
Контроль	4	3
Формы текущего контроля	Дискуссия, кейс, тест *	
Форма промежуточной аттестации	зачет	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.О.08 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»** относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль «Стратегическое управление и качество жизни») и изучается студентами в 1 семестре (очная форма обучения), во 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
- Б1.В.01 Государственные коммуникации и связи с общественностью в современной России

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.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.Содержание и структура дисциплины

3.1. 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/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	27	2		2	23	О, Д, Т
Тема 2	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	27	2		2	23	О, Д, ПОЗ
Тема 3	Коммуникация в групповой работе	27	2		2	23	О, Д, ПОЗ
Тема 4	Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	27	2		2	23	О, Д, Т
	Промежуточная						Зачет

¹ Не входит в объем дисциплины.

	аттестация							
	ВСЕГО	108	8		8		92	
	ВСЕГО в астрон.часах	81	6		6		69	
<i>Заочная форма обучения</i>								
Тема 1	Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	26	1				24	Т
Тема 2	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	26	1				24	Д, ПОЗ
Тема 3	Коммуникация в групповой работе	26	2				10	Д, ПОЗ
Тема 4	Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	26	2				25	Д, Т
	Промежуточная аттестация	$\frac{4}{3}$					25	Зачет
	ВСЕГО	108	6				98	
	ВСЕГО в астрон.часах	81	4				39	

Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), дискуссия (Д), выполнение практико-ориентированных заданий (Поз), тест (Т).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере

Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Техники преодоления коммуникативных барьеров. Особенности деловой коммуникации. Особенности профессиональной сферы. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации. Особенности самопрезентации по телефону. Особенности самопрезентации в социальных сетях.

Тема 2. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации

Понятие социального влияния. Силы, виды и способы социального влияния. Схема социального влияния. Агент и реципиент социального влияния. Социо-инженерные атаки. Социальная установка. Модели формирования социальной установки. Методы противостояния социальной манипуляции.

Тема 3. Коммуникация в групповой работе

Этапы формирования группы. Групповые эффекты. Команда. Командные роли. Конструктивные и деструктивные командные роли. Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Этапы проведения делового совещания. Правила проведения делового совещания. Проблемы деловых совещаний. Технология «7П» подготовки совещания. Особенности онлайн совещаний. Схема анализа проведенного совещания.

Тема 4. Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере

Письменная деловая коммуникация. Плюсы и минусы письменной коммуникации. Структура деловых писем. Принципы написания деловых писем. Электронная деловая переписка. Правила организации деловой переписки. Индикаторы делового имиджа в письме. Мессенджеры в деловой коммуникации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

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

<i>Наименование темы</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
Очная форма обучения	
Тема 1. Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	О, Д, Т
Тема 2. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	О, Д, ПОЗ
Тема 3. Коммуникация в групповой работе	О, Д, ПОЗ
Тема 4. Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	О, Д, Т
Заочная форма обучения	

Тема 1. Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	Т
Тема 2. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	Д, ПОЗ
Тема 3. Коммуникация в групповой работе	Д, ПОЗ
Тема 4. Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	Д, Т

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые вопросы для устного опроса

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. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Вербальная и невербальная коммуникация.
5. Барьеры коммуникации.
6. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
7. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
8. Культура речи делового человека.
9. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
10. Средства манипуляции в деловом общении.

Типовые темы для дискуссии

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

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

1. Почему в коммуникации важно совпадение контекстов?
2. Какие умения формируют правильный имидж в деловой коммуникации?
3. Что такое командная роль? Как совокупность командных ролей влияет на эффективность работы?
4. Что произойдет, если в команде будет присутствовать несколько генераторов идей, но ни одного координатора?
5. С Вашей точки зрения, какие роли являются совершенно необходимыми в команде?
6. Есть ли командные роли, от которых можно было бы отказаться и при каких условиях?
7. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?

Типовые задания для тестирования

1. Что относится к мифам о природе коммуникационного процесса?
 - 1) информации не бывает слишком много;

- 2) слушатель может понять слова по-другому, чем мы;
 - 3) общение — это двусторонний процесс;
 - 4) невербальные сигналы так же важны, как и вербальные.
2. Что не относится к мифам о природе коммуникационного процесса?
- 1) информации не бывает слишком много;
 - 2) мы общаемся в основном с помощью слов;
 - 3) общение — действие, направленное в одну сторону;
 - 4) невербальные сигналы так же важны, как и вербальные.
3. Восприятие человека в публичном выступлении начинается с момента:
- 1) когда он вышел перед слушателями;
 - 2) когда он начал говорить;
 - 3) когда ведущий его представил;
 - 4) когда он впервые попал в поле внимания слушателей.
4. Определите, к какой группе относятся каждый перечисленный барьер:

Барьер	Группа
Фонетический	Связанные с коммуникативным процессом
Семантический	Связанные с коммуникативным процессом
Стилистический	Связанные с коммуникативным процессом
Неверных стереотипов	Связанные с личностью
Отношений	Связанные с личностью
Отрицательных эмоций	Связанные с личностью

5. Установите соответствие между барьером и его содержанием:

Барьер	Группа
Фонетический	Недостатки речи
Семантический	Различное понимание значений символов
Физический	Коммуникативные помехи в материальной среде коммуникации

6. Выберите техники, которые полезно применять для преодоления барьеров, управления коммуникацией и повышения эффективности коммуникации:

- 1) открытости;
- 2) принятия;
- 3) активного слушания;
- 4) пассивного слушания;
- 5) признания;
- 6) нейтральности.

7. Установите соответствие между техникой и группой, к которой она относится:

Техника	Группа
Констатация чувств	Открытость
Обозначение форм поведения	Открытость
Сочувствие	Принятие
Благодарность	Принятие
«Вопрос-эхо»	Активное слушание
Уточнение	Активное слушание

8. К какому типу эффективного или неэффективного слушателя относятся следующие поведенческие проявления:

Поведение	Слушатель
Определяет свою позицию,	Неэффективный

пока Вы говорите	
Старается предугадать, что Вы собираетесь ему сказать	Неэффективный
Заканчивает предложения за собеседником	Неэффективный
Слушает, чтобы понять, что именно хочет сказать собеседник	Эффективный
Определяет, что сказано, что не сказано, не домысливает	Эффективный
Часто задает вопросы	Эффективный

9. Выберите правильный ответ:

Для успешной передачи информации нужно:

- 1) говорить максимально подробно, не упуская никакие детали;
- 2) еще раз самому повторить информацию;
- 3) говорить нейтральным, ровным голосом;
- 4) структурировать, логически выстроить информацию.

10. Выберите правильный ответ:

Для успешного приема информации нужно:

- 1) повторить услышанное;
- 2) попросить передающего еще раз повторить информацию;
- 3) понадеяться на свою память;
- 4) запомнить информацию, не вникая в ее суть.

Типовые практико-ориентированные задания

Задание 1.

Вам предстоит выступить на деловой профессиональной встрече. Подготовьте презентацию себя на 0,5-1,5 минуты. Запишите себя на видеокамеру. Проанализируйте и запишите ошибки.

Задание 2.

По материалам лекции 1, по статье по социальному влиянию и по конспекту "Социальное влияние" выполните задание на анализ ситуации.

На мобильный телефон приходят смс якобы от государственных органов с требованием оплатить «штраф» за нарушения карантина или самоизоляции. К сообщению мошенники прилагают реквизиты, по которым нужно внести оплату. Иногда о «нарушении режима самоизоляции» обманщики сообщают человеку по телефону. При этом говорят, что сейчас суды из-за пандемии не работают, но у нарушителей есть шанс прекратить производство по делу, оплатив штраф удаленно. В противном случае - грозит уголовная ответственность.

Проведите анализ ситуации по схеме,

- Описание ситуации
- Силы влияния агента
- Мишени реципиента
- Воздействие
- Усиление воздействия
- Контекст
- Примечания

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов:

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

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.

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. Экзамен 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.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	Свободно применяет на практике выработанные навыки профессионального общения на русском и иностранном языке
ОПК-1.1	Организует и осуществляет профессиональную деятельность с учетом норм служебной этики	
ОПК-4.2	Использует современные информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности для обеспечения информационной открытости деятельности публичного органа (организации, учреждения)	Свободно владеет основными правилами деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языке в профессиональной сфере в практике государственного и муниципального управления. Готов самостоятельно провести деловую встречу и осуществить переписку на русском и иностранном языке
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	

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

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. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Вербальная и невербальная коммуникация.
5. Барьеры коммуникации.
6. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
7. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
8. Культура речи делового человека.
9. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
10. Средства манипуляции в деловом общении.
11. Совещание: виды и сценарии проведения.
12. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
13. Виды и формы делового письма.
14. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
15. Эффективное построение делового письма.

16. Этика деловой электронной переписки.
17. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
18. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.
19. Управленческие коммуникации в организации.
20. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
21. Принципы организации деловых коммуникаций.
22. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
23. Формы коммуникаций организации с внешней средой
24. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
25. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
26. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
27. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
28. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
29. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
30. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
31. Цифровой этикет: понятие и составляющие.
32. Коммуникация в информационном обществе.
33. Коммуникативный процесс и его структура.
34. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
35. Как противостоять манипуляциям в общении?

Типовой образец ситуационной задачи (кейса)

Какие пункты из приведенного ниже чек-листа НЕ выполнены в этом примере?

Хотите работать в ведущих финансовых компаниях страны?

Наш институт приглашает целеустремленных студентов на уникальную программу магистратуры.

Наши преподаватели — практикующие специалисты с международными сертификатами — предоставляют студентам актуальные и глубокие знания в сфере инвестиционного и финансового анализа. Выпускники программы востребованы и высоко ценятся на российском и международном рынках.

Приумножьте свои знания! Получите консультацию (ссылка на сайт) по программе прямо сейчас!

1. все сроки в письме указаны конкретно;
2. стиль письма является уместным;
3. в письме нет орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок;
4. структура письма продумана;
5. нет ошибок в наиболее важных элементах письма — обращении, адресе и т. п.;
6. письмо содержит блок контактной информации.

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.

Типовые тестовые задания к зачету

Укажите правильные ответы

Вставьте пропущенное слово:

Результатом в деловой коммуникации, как и в коммуникации вообще, являются некоторые _____ в одной из трех сфер.

Выберите правильный ответ:

Изменения в когнитивной сфере — это изменения в:

1. знаниях;
2. настроении;
3. поведении.

Что относится к особенностям деловой коммуникации?

1. регламентированность;
2. свобода выбора;
3. независимость;
4. взаимозависимость;
5. отсутствие временных рамок.

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

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.

Зачтено

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;

Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)

Не зачтено

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 вопросы или затрудняется с ответом.

Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Зачет	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)

6. Методические материалы по освоению дисциплины

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.

Методические материалы по освоению дисциплины

№№	Наименование темы	Вопросы для самопроверки
Тема 1	Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере	Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Техники преодоления коммуникативных барьеров. Особенности деловой коммуникации. Особенности профессиональной сферы. Самопрезентация и имидж в деловой коммуникации. Особенности самопрезентации по телефону. Особенности самопрезентации в социальных сетях.
Тема 2	Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	Понятие социального влияния. Силы, виды и способы социального влияния. Схема социального влияния. Агент и реципиент социального влияния. Социо-инженерные атаки. Социальная установка. Модели формирования социальной установки. Методы противостояния социальной манипуляции.
Тема 3	Коммуникация в групповой работе	Этапы формирования группы. Групповые эффекты. Команда. Командные роли. Конструктивные и деструктивные командные роли. Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Этапы проведения делового совещания. Правила проведения делового совещания. Проблемы деловых совещаний. Технология «7П» подготовки совещания. Особенности онлайн совещаний. Схема анализа проведенного совещания.
Тема 4	Особенности письменной коммуникации в профессиональной сфере	Письменная деловая коммуникация. Плюсы и минусы письменной коммуникации. Структура деловых писем. Принципы написания деловых писем. Электронная деловая переписка. Правила организации деловой переписки. Индикаторы делового имиджа в письме. Мессенджеры в деловой коммуникации.

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.

6. Методические материалы 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 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;
- отработка 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.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

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

7. *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.

8. *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.

9. *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].

10. *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].

11. *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.

12. *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].

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

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

7.2. Дополнительная литература

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

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

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

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

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

6. *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.

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

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

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

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

11. *Ермолина Л.В., Смирнова С.Б.* Деловые коммуникации в менеджменте. Методические указания к самостоятельной работе студентов по изучению дисциплины / Самара, 2016. – С. 51.
12. *Жернакова М.Б., Румянцева И.А.* Деловые коммуникации. Теория и практика. – М.: Юрайт, 2014. – 384 с.
13. *Коноваленко М.Ю.* Теория коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2016. – 415 с.
14. *Луман Н.* Реальность массмедиа. / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. – М.: Практис, 2005. – 256 с.
15. *Маклюэн М.* Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. – М.: Академический проект, 2013. – 496 с.
16. *Михайлова К.Ю.* Деловые игры, упражнения и тренинги по дисциплине «Технология международных деловых коммуникаций». – Ставрополь: Изд-во Аргус, 2016. – 60 с.
17. 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.
18. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Эксмо, 2015. – 464 с.
19. *Пирс Дж., Робинсон Р.* Стратегический менеджмент. 12-е изд. – СПб: Питер, 2013. – 560 с.
20. *Почепцов Г.Г.* Теория коммуникации. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2006. – 656 с.
21. *Сальникова Л.С.* Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 303 с.
22. Учебник для бакалавров / Под общ. ред. Ф. И. Шаркова. Москва, 2018.
23. *Федотова Л.Н.* Социология массовой коммуникации. Теория и практика. – 5 изд. – М.: Юрайт, 2014. – 400 с.
24. *Цой Л.Н.* Практическая конфликтология. – М., 2001. – 233 с.
25. *Чернышова Л.И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с.
26. *Чумиков А.Н., Бочаров М.П.* Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 328 с.
27. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 488 с.
28. *Шарков Ф.И.* Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. – 272 с.
29. *Шарков Ф.И., Сперанский В.И.* Общая конфликтология.
30. *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.
31. *Шатилов А.Б.* GR для эффективного бизнеса. – М.: Форум, 2011. – 142 с.
32. *Шейн Э.* Организационная культура и лидерство. – СПб.: Питер, 2013. – 352 с.
33. 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.
34. 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.

35. 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.

36. 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>.

37. 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>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

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»

7.4. 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
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» 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

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.

7.5. Иные источники

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации
<http://vestnik.uapa.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 / - Российская национальная библиотека
www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
www.google.ru / - Поисковая система
www.rambler.ru / - Поисковая система
www.yandex.ru / - Поисковая система
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»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт

8. 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 вышеперечисленных 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; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: 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.