

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Владимир Александрович Шамахов
Должность: директор
Дата подписания: 10.06.2022 19:33:50
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 «Современное публичное управление»

магистр

квалификация выпускника

очная, заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2021

Санкт-Петербург, 2021 г

Авторы–составители:

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

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	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1. Основная литература	27
6.2. Дополнительная литература	28
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	31
6.4. Нормативные правовые документы	35
6.5. Интернет-ресурсы	36
6.6. Иные источники	36
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	38

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>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	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	<p>на уровне знаний знать терминологию на русском и иностранном языке в области профессиональной деятельности, специфику коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций; особенности различных видов делового общения; правовые и этические основы деловых коммуникаций специфику коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций; основные законы и правила деловой коммуникации в устной и письменной форме, виды деловых писем и документов, фиксирующих социально-правовые отношения, принципы построения и методики оценки публичного выступления в рамках устной PR-коммуникации и письменных форм PR-текстов. на уровне умений подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентаций, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении применять основную терминологию в сфере государственного и</p>
	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)	
	ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации	

	ОПК-8.2	<p>Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственным и институтами и гражданами</p>	<p>муниципального управления на русском иностранном языке, применять правила деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языке в профессиональной сфере, составлять документацию на русском и иностранном языке, 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</p> <p>владеть культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей; 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, навыками составления документации на русском и иностранном языке, проведения деловой встречи и осуществления переписки на русском и иностранном языке, аргументации позиции в различных форматах, в том числе, в форме публичного выступления, аналитического отчета, публикации в СМИ, неформальной беседы</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	

*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 «Современное публичное управление» 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
- 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

№ 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		
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).

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 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 (очно /заочно)</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

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

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.

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. 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?

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?
8. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
9. Какой этап в общении принципиально важен и почему?
10. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?
11. Можно ли что-либо добавить в кодекс делового человека, сформулированный в начале 20 в.? Обоснуйте ответ.

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, пока Вы говорите	Неэффективный
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

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.

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	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и

	профессионального взаимодействия		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

Код этапа освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2	Способен использовать 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

ОПК-8.1	Владеет техниками деловых переговоров, знает принципы и технологии взаимодействия со СМИ и другими каналами коммуникации	практике государственного и муниципального управления.
ОПК-8.2	Осуществляет межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации публичных органов с негосударственными институтами и гражданами	Готов самостоятельно провести деловую встречу и осуществить переписку на русском и иностранном языке

4.3.2. Типовые оценочные средства

Оценочные средства (формы промежуточной аттестации)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Зачет	В билете содержится один вопрос и ситуационная задача (кейс).	<p>ОТЛИЧНО (5 баллов)</p> <p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и 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>ХОРОШО (4 балла)</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</p>

		<p>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>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)</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>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)</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 вопросы или затрудняется с ответом.</p> <p>Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.</p>
--	--	--

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):

36. Коммуникации: понятие и сущность.
37. Функции коммуникации.
38. Каналы и виды коммуникации.
39. Вербальная и невербальная коммуникация.
40. Барьеры коммуникации.
41. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
42. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.

43. Культура речи делового человека.
44. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
45. Средства манипуляции в деловом общении.
46. Сопещание: виды и сценарии проведения.
47. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.
48. Виды и формы делового письма.
49. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
50. Эффективное построение делового письма.
51. Этика деловой электронной переписки.
52. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
53. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.
54. Управленческие коммуникации в организации.
55. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
56. Принципы организации деловых коммуникаций.
57. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
58. Формы коммуникаций организации с внешней средой
59. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
60. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
61. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
62. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
63. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
64. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
65. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
66. Цифровой этикет: понятие и составляющие.
67. Коммуникация в информационном обществе.
68. Коммуникативный процесс и его структура.
69. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
70. 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).

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

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	Показатели*	Критерии**
---------------------------	--------------------	-------------------

(формы промежуточного контроля)	оценки	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)

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.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.

6.2. 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^о», 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>

6.2. Дополнительная литература

1. 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.
2. 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.
3. Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с.
8. Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.
9. 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

NN	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,	Делова беседа: вопросы собеседников и их психологическая сущность. Виды делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров, аргументирование

	структура и формы	<p>выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловое совещание и заседания: практика организации и проведения. Процедурные проблемы совещания.</p> <p>Типы совещаний, подготовка, постановка задачи, принятие решения.</p> <p>Как сделать совещание эффективным и непродолжительным. Взаимопонимание как основа и цель делового общения.</p> <p>Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).</p> <p>Уровни понимания. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.</p> <p>Преодоление барьеров в деловой коммуникации: способы и приемы.</p> <p>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.</p> <p>Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях.</p> <p>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.</p> <p>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, жестикуляция, зоны и дистанции в деловом общении. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки.</p> <p>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.</p> <p>Способы выражение коммуникативных намерений (информирования, побуждения, согласия, несогласия) в деловых письмах.</p> <p>Работа с анкетами. Составление резюме, его структура и принципы построения. Составление и работа с вопросниками.</p>

		<p>Современные коммуникативные каналы деловой переписки. Основные приемы составления писем и ведение деловой переписки.</p> <p>Стиль деловой речи и язык служебных документов.</p> <p>Стилистика письменной деловой коммуникации.</p>
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	<p>Понятие личности и ее структура.</p> <p>Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Темперамент. Характер.</p> <p>Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.</p> <p>Выработка личного «коммуникативного стиля».</p> <p>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.</p> <p>Комплименты в деловом общении.</p> <p>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.</p> <p>Формальная и неформальная коммуникация в организации.</p> <p>Принципы организации деловых коммуникаций.</p> <p>Переговоры и подготовка к ним.</p> <p>Организационная культура и организационные коммуникации.</p> <p>Разговор по телефону как составная часть делового общения.</p> <p>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.</p> <p>PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.</p> <p>Маркетинг и его специфика. Маркетинговые коммуникации.</p> <p>Реклама как внешняя коммуникация и ее характеристики.</p> <p>Взаимоотношение организации с правящими кругами: лоббирование интересов и GR.</p>
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	<p>Стратегия и тактика деловых переговоров.</p> <p>Анализ сильных и слабых сторон партнеров по деловому общению (самоанализ, известные личности).</p> <p>Тактические приемы ведения переговоров.</p>

		<p>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) в деловой коммуникации. 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 дистанции 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 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. Бернатосян 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; НЭИКОИ, 2013. – 344 с.
5. *Глумаков В.Н., Егорова Е.Б.* Подготовка рукописи к изданию: Словарь-справочник. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 160 с.
8. *Добренёв 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. *Куликович 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.-Петерб. 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
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.

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

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

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.businesslearning.ru /](http://www.businesslearning.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

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; 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.