

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 29.05.2023 16:05:51  
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 социальных технологий

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ  
«Стратегия и технологии HR-менеджмента»**

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

**Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»**

38.04.03 «Управление персоналом»

заочная

Год набора - 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Авторы-составители:**

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

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

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

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

кандидат философских наук, доцент кафедры социальных технологий Гриненко Т.Г.

**Заведующий кафедрой социальных технологий**, доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

**РПД Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.  
В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

## 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.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	10
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	18
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	24
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1.Основная литература.....	29
7.2.Дополнительная литература.....	30
7.3.Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	31
7.4.Интернет-ресурсы.....	33
7.5.Иные источники.....	33
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	34

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

1.1. Дисциплина Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

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 -4.1.	Способен применять современные коммуникативные деловые технологии в профессиональной сфере
ОПК-2	Способен применять комплексный подход к сбору данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач	ОПК-2.1	Способен использовать комплексный подход к сбору данных, современные методы их обработки и анализа при принятии кадровых решений в области деловых коммуникаций

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
-	УК-4.1	<p><b>на уровне знаний:</b> демонстрировать знание языковых средств и тактик речевого общения в профессиональной деятельности, принципов использования делового стиля письма при подготовке документов, в том числе, относящихся к сфере управления персоналом</p> <p><b>на уровне умений:</b> осуществлять профессиональные коммуникации при решении профессиональных задач в области стратегического управления персоналом</p> <p><b>на уровне навыков:</b> демонстрировать навык ведения деловых переговоров и участия в деловой дискуссии в сфере управления персоналом</p>

	ОПК-2.1	<b>на уровне знаний:</b> теоретические вопросы комплексного подхода к сбору данных, их обработка и анализ - решения управленческих задач - теорию коммуникаций
		<b>на уровне умений:</b> использует комплексный подход в сборе данных и продвинутые методы их обработки в сфере деловых коммуникаций
		<b>на уровне навыков:</b> сбор и обработка информации для проектирования деловых коммуникаций

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

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» составляет 3 зачётные единицы, всего – 108 часов.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/астр. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	108/81
<b>Контактная работа</b>	<b>6/4,5</b>
Лекции	6/4,5
<b>Практические занятия</b>	-
<b>Консультации</b>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>98/73,5</b>
<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4/3</b>
Виды текущего контроля	Опрос, доклад, выполнение практико-ориентированных заданий, эссе
<b>Вид промежуточного контроля</b>	Зачет

### Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Изучение дисциплины Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» предусмотрено в следующих семестрах: по заочной форме – во 2 семестре.

Дисциплина Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» относится к дисциплинам Обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом:

Б1.О.11 Технологии управления обучением и развитием персонала (3-4 семестры заочная формы обучения)

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: зачёт.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

<b>Заочная форма обучения</b>								
№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР О	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДО Т	ЛР/ ДОТ	ПЗ/Д ОТ	КСР		
Тема 1	Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	10	2		0		8	О, Д
Тема 2	Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	12	2		0		10	О, Д
Тема 3	Вербальная коммуникация в деловом общении	12	2		0		10	О,Д
Тема 4	Культура письменной деловой речи	10	0		0		10	О,Д
Тема 5	Личность как субъект деловых коммуникаций	10	0		0		10	О,Э
Тема 6	Управление внутренними коммуникациями в организации	10	0		0		10	О,Д
Тема 7	Управление внешними коммуникациями в организации	10	0		0		10	ОД
Тема 8	Переговоры как способ деловых коммуникаций	10	0		0		10	О, Поз
Тема 9	Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	10	0		0		10	О, Поз
Тема 10	Деловые коммуникации в цифровую эпоху	10	0		0		10	О, Э
Контроль		4/3						
Промежуточная аттестация								зачет
<b>Всего (акад час./астр час)::</b>		<b>108/81</b>	<b>6/4,5</b>		<b>0</b>		<b>98/ 73, 5</b>	

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

**\*\*** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), доклад (Д), выполнение практико-ориентированных заданий (Поз), эссе (Э).

**\*\*\*** - формы промежуточной аттестации: зачет (Зач).

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения.**

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

### **3.2.Содержание дисциплины**

**Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина. (Лекция-презентация, опрос и доклады в ходе лекции)**

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

**Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы. (Лекция-презентация, опрос и доклады в ходе лекции)**

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

**Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении. (Лекция-презентация, опрос и доклады в ходе лекции)**

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

#### **Тема 4. Культура письменной деловой речи. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и докладов)**

Основные виды документов, используемых участниками деловых коммуникаций. Основы деловой речи и язык служебных документов. Стили служебных документов: нормативные требования и реальность. Организационно-правовая, распорядительная и справочная документация. Административный речевой этикет. Орфографические и пунктуационные нормы современного литературного языка в контексте деловых коммуникаций. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации. Приемы составления писем и ведение деловой переписки. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Культура письменной деловой речи государственного служащего. Этика делового общения в электронной переписке.

#### **Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и написание эссе)**

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

#### **Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и докладов)**

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



**Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и докладов)**

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

**Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и выполнение практического задания )**

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

**Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и выполнение практического задания )**

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

**Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху. (Самостоятельная подготовка материалов по вопросам опроса и написание эссе)**

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

**4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.15 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема и/или раздел	Методы контроля успеваемости
Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	опрос, доклад демонстрирует понимание деловых коммуникаций как науки и учебной дисциплины
Тема 2. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы	опрос, доклад Демонстрирует знание сущности, назначения, структуры и формы деловых коммуникаций
Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении	опрос, доклад Показывает знания вопросов вербальной коммуникации в деловом общении
Тема 4. Культура письменной деловой речи	опрос, доклад демонстрирует владение культурой письменной деловой речи
Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций	опрос, эссе демонстрирует знания вопроса «личность как субъекта деловых коммуникаций»
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями в организации	опрос, доклад показывает владение вопросами управления внутренними коммуникациями в организации
Тема 7. Управление внешними коммуникациями в организации	опрос, доклад показывает владение вопросами управления внешними коммуникациями в организации

Тема и/или раздел	Методы контроля успеваемости
Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций	Опрос, решение практико-ориентированных заданий демонстрирует знания и умения осуществлять переговоры как способ деловых коммуникаций
Тема 9. Особенности деловых коммуникации на иностранном языке	опрос, решение практико-ориентированных заданий демонстрирует знания и навыки осуществления деловых коммуникации на иностранном языке
Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху	опрос, эссе показывает знание литературы по данному вопросу, делает собственные выводы на основе ее анализа

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Объем и особенности оценочных средств для текущего контроля успеваемости и порядок проведения такового контроля определены Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся РАНХиГС<sup>1</sup>, Уставом ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», другими документами.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- опрос, устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- подготовка докладов по теме занятия;
- решение практико-ориентированных заданий;
- подготовка эссе.

Критерии оценивания знаний обучающегося:

1) критерии оценивания *устного опроса* по теме занятия:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- наличие собственной обоснованной позиции;
- грамотность изложения материала;

2) критерии оценивания *доклада*:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- грамотность изложения материала;
- глубина проработки проблемы;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

3) критерии оценивания решения *практико-ориентированных заданий*:

- правильность и научно теоретический уровень выполнения задания;
- полнота решения и своевременность выполнения задания;
- групповое взаимодействие в ходе решения задачи, вклад каждого участника;
- количество использованных для решения задачи научных подходов;
- обоснованность и практическая значимость предложенных решений.

<sup>1</sup> Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся РАНХиГС / Одобрено на заседании ученого совета Академии 29.08.2018, протокол № 8; Утверждено Приказом Ректора РАНХиГС от 30.01.2018 № 02-66.

Критерии оценивания эссе:

- последовательность изложения поставленной проблемы;
- четко и грамотно сформулированная собственная позиция;
- логичность и структурированность представленных положений;
- творческий подход к изложению тезисов;
- обоснованность обобщений, выводов и заключений.

**Вопросы для подготовки к опросам:**

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

**Вопросы для опроса:**

1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социокультурные основы деловых коммуникаций.
3. Сущность понятия «коммуникационный менеджмент».
4. Стратегическое и тактическое управление коммуникациями.
5. Эффективность коммуникационной политики и ее реализация.

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

**Вопросы для опроса:**

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Символический характер коммуникации
5. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.

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

**Вопросы для опроса:**

1. Культура речи делового человека.
2. Приёмы завоевания и удержания внимание собеседника и аудитории.
3. Компоненты выступления, стимулирующие внимание слушателей.
4. Основные требования логики устного выступления.
5. Основные характеристики убедительной речи.
6. Средства манипуляции в деловом общении.
7. Умение слушать как фактор эффективного ведения диалога с деловым партнером. Методы эффективного слушания.
8. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
9. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
10. Деловая беседа: возможности и ограничения.
11. Совещание: виды и сценарии проведения.
12. Пресс-конференция: особенности организации и участия.

**Тема 4. Культура письменной деловой речи**

**Вопросы для опроса:**

1. Жанровое своеобразие письменной официально-деловой речи.

2. Виды и формы делового письма.
3. Нормативные требования к оформлению служебных документов.
4. Русский язык и культура речи в деловой документации.
5. Эффективное построение делового письма.
6. Трудные случаи лексической и грамматической стилистики.
7. Культура письменной деловой речи государственного служащего.
8. Этика деловой электронной переписки.

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

#### **Вопросы для опроса:**

1. Личность как субъект деловых коммуникаций
2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Должностные роли и статусы и их влияние на процесс коммуникации.
5. Процесс выработки личного «коммуникативного стиля».
6. Показатели ее оценивания профессиональной коммуникативной компетентности.
7. Факторы, влияющие на социальную перцепцию в коммуникативном процессе.
8. Имидж как фактор эффективной деловой коммуникации.
9. Связь профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего и его имиджа.

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

#### **Вопросы для опроса:**

1. Управленческие коммуникации в организации.
2. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
3. Принципы организации деловых коммуникаций.
4. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
5. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
6. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
7. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

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

#### **Вопросы для опроса:**

1. Внешняя среда как источник возможностей и угроз для организации.
2. Анализ основных стейкхолдеров: целевые аудитории, общественность, конкуренты, партнеры, правительственные организации.
3. Формы коммуникаций организации с внешней средой
4. Общественность как объект коммуникационного воздействия.
5. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
6. Коммуникации организации с властными структурами.
7. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.
8. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.

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

#### **Вопросы для опроса:**

1. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
2. Основные блоки модели управления переговорным процессом.
3. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров.
4. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров.
5. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
6. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
7. Коммуникационные конфликты
8. Переговоры и управление коммуникационными конфликтами

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

### **Вопросы для опроса:**

1. Основные характеристики социокультурных особенностей страны языка общения. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
2. Структура устного делового общения: этикетная рамка; этикетный каркас; этикетные включения.
3. Основные формы устного общения с иностранными партнёрами.
4. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
5. Основные виды деловых документов, используемые при коммуникациях с иностранными партнёрами.
6. Правила оформления различных видов документации на иностранном языке, с учетом лингво-культурных особенностей стран изучаемого языка.

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

### **Вопросы для опроса:**

1. Трансформация коммуникаций в глобальном сетевом обществе.
2. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.
3. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.
4. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
5. Новые возможности коммуникационного взаимодействия органов власти и населения.
6. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

### **Примерные темы для подготовки докладов:**

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

1. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
2. Технократический, интеракционный и лингвистический подходы к коммуникации.
3. Основные отечественные и зарубежные подходы к изучению коммуникации.
4. Основные типологические модели коммуникационного менеджмента.
5. Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

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

1. Линейные модели коммуникации: (Аристотель, Г. Лассуэлл, К. Шеннон-У.Уивер).
2. Циклические модели коммуникации (У. Шрамм, М. Дефлер).
3. Нелинейные модели коммуникации (Т. Ньюком, Б. Уэтли-М. Маклин).
4. Сетевые модели коммуникации (Б. Велман, Л. Фриман, Д. Ноук, И.А. Стрелец, Г.В. Градосельская).
5. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.

6. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: этические особенности.

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

1. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.
2. Формы существования языка.
3. Стили литературного языка.
4. Нелитературные формы языка.
5. Эмпатия и умение слушать.
6. Ораторское искусство.
7. Способы достижения эффективности аргументации.

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

1. Стилль служебных документов: нормативные требования и реальность.
2. Административный речевой этикет.
3. Стилистика и литературное редактирование в деловой коммуникации.
4. Интернациональные требования к письменному деловому общению.
5. Культура делового общения государственного служащего.
6. Этика делового общения в электронной переписке.

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

1. Управленческие коммуникации: особенности и виды.
2. Принципы делегирования полномочий.
3. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда.
4. Формальные и неформальные связи в организации.
5. Теория транзактного анализа Э. Берна.
6. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
7. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

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

1. Основные элементы внешнего окружения организации: анализ стейкхолдеров.
2. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события.
3. Government Relations: понятие, инструменты, роль в управлении современной организацией
4. Формирование образа организации в глазах общественности: инструменты.
5. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.

### **Образцы практико-ориентированных заданий по дисциплине:**

#### **Задание 1.**

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

#### **Задание 2.**

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

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

Составьте план следующего делового разговора с учетом выявленных ошибок.

### **Задание 3.**

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

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

### **Задание 4.**

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

### **Задание 5.**

Составить свое резюме на иностранном языке.

Результаты обсуждаются в группе.

### **Задание 6.**

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

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

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

Результаты проведенного анализа обсуждаются совместно обеими группой.

### **Задание 7.**

Студенты разбиваются на две группы творческие группы:

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

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

Результаты проведенного анализа обсуждаются совместно обеими группой.

### **Задание 8.**

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



### **Задание 9.**

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

### **Задание 10.**

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

### **Задание 11.**

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

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

Примеры тем для выступлений на иностранном языке:

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

В конце занятия студенты оценивают победителей в каждой паре.

### **Примерные темы для подготовки эссе:**

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

## 5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

**5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):** в устной форме по вопросам, а также в виде защиты аналитической записки.

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

1.Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК -4.1.	Применяет современные коммуникативные деловые технологии в профессиональной сфере	Использует в кадровой профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии
ОПК-2.1	Использует комплексный подход к сбору данных, современные методы их обработки и анализа при принятии кадровых решений в области деловых коммуникаций	Применяет современные методы обработки собранных на основе комплексного подхода данных, анализирует их и использует при принятии кадровых решений коммуникативного делового взаимодействия

### Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

#### Вопросы к зачету по дисциплине

1. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности.
3. Понятие коммуникации. Коммуникация как социальный процесс.
4. Структура деловой коммуникации. Функции и каналы коммуникации.
5. Виды, формы и уровни деловых коммуникаций.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Модели коммуникации: линейные, циклические, нелинейные, сетевые
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
9. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.
10. Речь как средство коммуникации. Основные виды речевой деятельности.
11. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
12. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этапы подготовки публичного выступления.
13. Формы деловых коммуникаций.
14. Основы деловой речи и язык служебных документов.

15. Виды и формы делового письма. Правила оформления
16. Личность как субъект общения. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
17. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
18. Выработка личного «коммуникативного стиля».
19. Социальная перцепция в коммуникативном процессе и факторы на нее влияющие.
20. Деловой имидж личности: составляющие и особенности формирования. Имидж государственного служащего.
21. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой.
22. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
23. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией.
24. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления.
25. Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды и формы внутренних коммуникаций.
26. Влияние стиля руководства и организационной культуры на внутриорганизационные коммуникации.
27. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
28. Общая характеристика ведения деловых переговоров: стратегия и тактика.
29. Коммуникационные конфликты. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.
30. Специфика устного делового общения на иностранном языке.
31. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Различия в коммуникативных стратегиях и расхождение этикетных норм.
32. Особенности письменного делового общения на иностранном языке.
33. Основные ошибки устных и письменных деловых коммуникации на иностранном языке.
34. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативные возможности социальных медиа для органов власти.
35. Цифровой этикет: понятие и составляющие.

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

Аналитическая записка (информационное сообщение) представляется в форме устного сообщения, содержащего обобщенный материал по соответствующей теме, а именно: 1) общая характеристика коммуникаций в организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности: виды, формы, каналы, уровни и модели коммуникаций (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти); 2) особенности коммуникативной компетентности сотрудников организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти); 3) основные коммуникативные проблемы в организации с учетом ее профессиональной сферы и специфики деятельности включая анализ коммуникативных шумов и барьеров коммуникации (на материалах конкретной организации/органа государственной и муниципального власти).

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

### **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»**

Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

Практическая задача (кейс) решен правильно с обоснованием решения.

#### **«Не зачтено»**

Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.

Решение практической задачи (кейса) неверное или отсутствует

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачет может быть выставлен студенту по результатам выполненных работ в течение всего курса изучения настоящей дисциплины по усмотрению преподавателя, при условии, что оценки студента за самостоятельную работу в течение семестра составляют «отлично» не менее чем на 70 %, а также отсутствуют пропуски занятий.

Зачет проводится в устной форме в виде собеседования. Готовиться к зачету необходимо самостоятельно, последовательно, на протяжении всего периода изучения дисциплины, с использованием материалов, указанных в разделах 6 и 7.

Рекомендации по подготовке к публичному выступлению необходимо смотреть в соответствующих методических рекомендациях. Результат по сдаче зачета объявляется студентам после собеседования, вносится в зачетную ведомость и зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» проставляется в ведомости.

#### **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 приступать 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

#### **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. Методические материалы по освоению дисциплины**

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Организация самостоятельной работы обучающихся определяется Положением об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»<sup>2</sup>, Уставом ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», другими документами.

---

<sup>2</sup> Положение об организации самостоятельной работы студентов ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» / Одобрено Решением ученого совета РАНХиГС (протокол № 1 от 25.01.2012 № 01-

Самостоятельная работа студентов является составной частью программы настоящей дисциплины. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками самостоятельной деятельности в решении профессиональных задач, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению учебных и профессиональных задач (пункты 1.1 и 2.1 названного Положения).

Задачами самостоятельной работы студентов являются (п. 2.2 названного Положения):

- освоение содержания основных положений учебного курса в процессе подготовки к семинарским, практическим занятиям, выполнения практических заданий;
- развитие у студентов навыков самостоятельной работы в освоении содержания учебной дисциплины;
- умение использовать материал, освоенный в ходе самостоятельной работы, при подготовке докладов, эссе, решения практико-ориентированных заданий, а также для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации;
- обеспечение единства, непрерывности и целостности образовательного процесса;
- выявление талантливых студентов для дальнейшего развития их способностей;
- создание условий для привлечения студентов к научно-исследовательской, проектно-конструкторской и иной творческой работе;
- формирование у студента самостоятельности мышления, стремления к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в течение всей жизни.

Самостоятельная работа студентов заочной формы обучения включает в себя, самостоятельное изучение основной и дополнительной учебной литературы и нормативно-правовых актов (указанных в пункте 6 настоящей Рабочей программы дисциплины).

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны самостоятельно подготовиться к практическим занятиям: осуществить подготовку к опросу, подготовить доклад, принять участие в выполнении практико-ориентированных заданий, написать эссе.

Объектами оценивания выступают:

- качество и активность учебной аудиторной работы обучающихся по освоению дисциплины (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических и практических знаний;
- уровень овладения компетенциями;
- результаты самостоятельной работы.

Активность обучающегося на занятиях оценивается по его выступлениям в ходе опросов, докладов и защите результатов решения практико-ориентированных заданий.

Для определения результатов самостоятельной работы студентов заочной формы обучения используются такие формы оценочных средств, как написание студентом эссе, докладов, выполнение практико-ориентированных заданий.

Примерные темы эссе, докладов, примеры практико-ориентированных заданий и вопросы к зачету содержатся в пунктах 4.2 и 4.3 настоящей Рабочей программы дисциплины.

### **Примеры вопросов для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам на занятиях лекционного, практического типов:**

Тема 1. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Вопросы для опроса:



1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
2. Социальные основы деловых коммуникаций.
3. Теория коммуникации как наука и ее предмет.
4. Основные теоретические подходы к изучению коммуникации
5. Изменение роли коммуникации в связи с развитием технологий в XXI веке.

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

Вопросы для опроса:

1. Коммуникация и ее специфика.
2. Каналы коммуникации и их особенности.
3. Линейные, нелинейные и циклические модели коммуникации.
4. Массовая и глобальная коммуникации.

Тема 3. Вербальная коммуникация в деловом общении

Вопросы для опроса:

1. Речь как средство коммуникации.
2. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
3. Публичная речь в деловых коммуникациях.

Тема 4. Культура письменной деловой речи

Вопросы для опроса:

1. Современные коммуникативные каналы деловой переписки.
2. Основные приемы составления писем и ведение деловой переписки.
3. Стилль деловой речи и язык служебных документов.
4. Стилистика письменной деловой коммуникации.

Тема 5. Личность как субъект деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Понятие личности и ее структура.
2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Темперамент. Характер.
3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
4. Выработка личного «коммуникативного стиля».

Тема 6. Управление внешними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Характеристика основных объектов внешней среды.
2. PR как основной инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR.
3. Маркетинг и его специфика. Маркетинговые коммуникации.
4. Реклама как внешняя коммуникация и ее характеристики.
5. Взаимоотношение организации с правящими кругами: лоббирование интересов и GR.

Тема 7. Управление внутренними коммуникациями в организации

Вопросы для опроса:

1. Управленческие коммуникации в организации.
2. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
3. Принципы организации деловых коммуникаций.
4. Переговоры и подготовка к ним.
5. Организационная культура и организационные коммуникации.

## Тема 8. Переговоры как способ деловых коммуникаций

Вопросы для опроса:

1. Стратегия и тактика деловых переговоров.
2. Анализ сильных и слабых сторон партнеров по деловому общению (самоанализ, известные личности).
3. Тактические приемы ведения переговоров.

## Тема 9. Конфликты в деловых коммуникациях

Вопросы для опроса:

1. Понятие конфликта, его структура и типы.
2. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений
3. Предпосылки коммуникационных конфликтов: коммуникационные барьеры и «шумы».
4. Кросс-культурные коммуникации и культурные барьеры.

## Тема 10. Деловые коммуникации в цифровую эпоху

Вопросы для опроса:

1. Модели Web 1.0, Web 2.0 и Web 3.0. Интернет-коммуникация в условиях нового Web 3.0.
2. Корпоративный web-сайт – как инструмент эффективных коммуникаций.
3. Правила деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях.
4. Поведение и коммуникации сотрудников в социальных сетях и репутация компании.
5. Социальные медиа как инструмент деловой коммуникации.

### **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 стилиевой 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.

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

### 7.1. Основная литература

1. *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].

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

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

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

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

6. *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].

7. *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].

8. *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.

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

10. *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].

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

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

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

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

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

## 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.: Праксис, 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

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

Совет Федерации: <http://www.council.gov.ru>

Информационный канал Совета Федерации: <http://www.akdi.ru/sf/>

Государственная Дума: <http://www.duma.gov.ru>

Информационный канал Государственной Думы: [http://www.akdi.ru/gd/inf\\_k.htm](http://www.akdi.ru/gd/inf_k.htm)

Конституционный суд России: <http://ksrf.ru>

Информационный канал Конституционного Суда России: <http://www.akdi.ru/ks>

Верховный Суд России: <http://www.suprcourt.ru>

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: <https://digital.gov.ru/ru/>

Сервер органов государственной власти РФ: <http://www.gov.ru>

Правительство РФ: <http://www.government.gov.ru>

Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации: <http://www.ombudsman.gov.ru/>

Генпрокуратура РФ: [www.genproc.gov.ru](http://www.genproc.gov.ru)

ФЦП «Электронная Россия»: <http://e-rus.ru>

ГАС «Управление»: <http://gasu.gov.ru/>

Российская государственная библиотека: [www.rsi.ru /](http://www.rsi.ru/)

Консультант Плюс: <http://www.consultant.ru/>

Гарант Сервис: <http://www.garant.ru/>

#### 7.5. Иные источники

1. Батулин 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.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru/); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru/); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru/); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com/>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы 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).

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Таблица 7

п/п	Наименование
1.	Специализированные лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы с рабочими столами, оборудованными посадочными местами.

3.	Технические средства обучения: компьютеры с технологией touchpad; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
----	---